

EHDOTUKSIA TEHOSTETUN PERHETYÖN KEHITTÄMISEKSI

Palvelumuotoiluhanke Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymässä

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan YAMK
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja
johtaminen
Kevät 2020
Stina Karlsson
Sanna Ojanen

Tekijät Karlsson, Stina Ojanen, Sanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Kevät 2020
	Sivumäärä 79	
Työn nimi Ehdotuksia tehostetun perhetyön kehittämiseksi Palvelumuotoiluhanke Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymässä		
Tutkinto Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto (Sosionomi YAMK)		
Tiivistelmä <p>Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä (Keusote) on vuoden 2019 alussa toimintansa aloittanut kuntayhtymä, jolle on tärkeää turvata alueen asukkaille samanarvoiset ja yhtenäiset palvelut. Tämä opinnäytetyö on laadittu kuntayhtymän tehostetulle perhetyölle (Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi ja Tuusula). Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä asiakastuntemusta ja yhteistyötä kuntayhtymän ammattilaisten välillä. Opinnäytetyössä tarkastellaan Keusoten palvelulupausta ja toimintaperiaatteita käytännön tasolla ja erityisesti tehostetun perhetyön toimintaympäristössä. Kyseessä on laadullinen kehittämishanke ja kehittämistyön lähestymistapana on käytetty palvelumuotoilua.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ehdotuksia palveluista ja -visioista Keusotelle tehostetun perhetyön kehittämiseksi. Opinnäytetyössä kuvataan tehostetun perhetyön tämän hetken ilmiöitä Keusoten alueella ja tuodaan esille työskentelyn kehittämiskohteita tässä kontekstissa. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on toteutettu syksyllä 2019.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta koostuu lastensuojelun ja tehostetun perhetyön käsitteistä ja se kuvaa tämän toimintaympäristön tämänhetkistä tilannetta. Lisäksi tietopohjassa tarkastellaan lastensuojelun valtakunnallista kehittämistyötä LAPE-hankkeen kautta ja sen vaikutuksia alueelliseen kehittämistyöhön. Opinnäytetyön tietoperustassa tarkastellaan myös Keski-uudenmaan sote-palveluiden strategisen työskentelyn painopisteitä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön keskeisenä tuloksena on luotu neljä ehdotusta ja visiota palveluista Keusoten tehostetun perhetyön kehittämiseksi. Ehdotukset palveluista ovat seurantatapaaminen, taloudellisen tuen verkkosivut, monialainen verkostotyö ja työparityöskentelyn vakiinnuttaminen. Nämä ehdotukset on luotu palvelumuotoiluprosessin kautta, kolmivaiheisesti. Prosessissa on huomioitu asiakaskokemus, yhteiskehittäminen ja palvelun uudistava, tulevaisuuteen</p>		
Asiasanat Lastensuojelu, tehostettu perhetyö, perhetyö, perhetyöntekijä, palvelumuotoilu, Keski-Uudenmaan kuntayhtymä, Keusote		

Authors Karlsson, Stina Ojanen, Sanna	Type of publication Master's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 79	
Title of publication Proposals to develop intensified family work Service design project in Central Uusimaa Social and Health Care Municipal Group		
Name of Degree Master's degree of Social and Health Care Services		
Abstract <p>The Central Uusimaa Social and Health Care Municipal Group (Keusote) is a municipal group that commenced operations in early 2019, the objective of which is important to ensure equal and uniform services for the people of the region. This thesis has been prepared for the intensified family work of the municipal group (Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi and Tuusula). The thesis is designed to increase customer knowledge and cooperation between local government group professionals. The thesis examines Keusote's service promise and policies on a practical level, and in particular in the environment of intensified family work. This is a qualitative development project and the design of services has been used as an approach to development work.</p> <p>The thesis aims to create proposals and visions for Keusote to develop intensified family work. The thesis describes the phenomena of this moment of intensified family work in the Keusote region and highlights the development of work in this context. The functional portion of the thesis was implemented the fall of 2019.</p> <p>The knowledge base of the thesis consists of the concepts of child protection and intensified family work and describes the current situation in this environment. In addition, the data base examines the nationwide development work of child protection through the LAPE project and its implications for regional development work. The knowledge base of the thesis also examines the priorities of strategic work within The Central Uusimaa Social and Health Care Services.</p> <p>The main result of this thesis is four proposals and visions for services to develop Keusote's intensified family work. The proposals include a follow-up meeting, a financial support website, multidisciplinary networking and consolidation of working couples. These proposals have been created through the service formatting process, on a three-step basis. The process has taken account of customer experience, co-development and a regenerating, forward-looking perspective of the service.</p>		
Keywords Child protection, intensified family work, family work, family worker, service design, The Central Uusimaa Social and Health Care Municipal Group, Keusote		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Kehittämishankkeen tausta ja kohdeorganisaatio	3
2.2	Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite.....	3
2.3	Palvelumuotoilu tutkimuksellisenä lähestymistapana.....	4
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA.....	9
3.1	Lastensuojelu osana lainsäädäntöä.....	9
3.2	Perhetyö ja tehostettu perhetyö Suomessa.....	12
3.3	Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE).....	18
3.4	Keski-Uudenmaan sote-palveluiden strategia	19
4	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT.....	22
4.1	Palvelumuotoilun menetelmiä	22
4.2	Kehittämishankkeen prosessi.....	24
4.3	Aineiston keruu ja analysointi.....	29
5	OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETYT KEHITTÄMISMENETELMÄT	34
5.1	Infotilaisuus.....	34
5.2	Asiakaskysely	36
5.3	Työpajapäivä	38
6	ASIAKASKYSELYN KESKEISET TULOKSET	44
6.1	Aikaan, keston ja vaikuttavuuteen liittyvät asiat.....	44
6.2	Verkostot ja asiakasryhmän erityispiirteet.....	46
6.3	Perhetyöntekijöihin ja menetelmiin liittyvät asiat.....	49
6.4	Asiakkaiden kokemuksia tehostetusta perhetyöstä	52
7	TYÖPAJAPÄIVÄN KESKEISET TULOKSET	55
7.1	Yhteydenotto puolen vuoden päähän	55
7.2	Verkostotyö.....	56
7.3	Asiakasperheiden raha-asiat.....	57
7.4	Työparityöskentely.....	58
8	EHDOTUKSIA TEHOSTETUN PERHETYÖN KEHITTÄMISEKSI	60
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	64
9.1	Kehittämishankkeen tulosten arviointi.....	64
9.2	Kehittämishankkeen prosessin arviointi.....	67
9.3	Kehittämis ehdotuksia hankkeen jälkeen.....	71

LÄHTEET	73
LIITTEET.....	80
LIITE 1 Infotilaisuudesta nousseet teemat	80
LIITE 2 Saatekirje infotilaisuuteen	82
LIITE 3 Saatekirje asiakaskysely	83
LIITE 4 Saatekirje työpajapäivä 1/2.....	85
LIITE 4 Saatekirje työpajapäivä 2/2.....	86
LIITE 5 Asiakaskyselyn saatekirje	87
LIITE 6 Asiakaskyselyn runko	88
LIITE 7 Työpajapäivän ryhmätehtävät.....	95
LIITE 8 Asiakaskyselyn tulokset.....	100

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalalla pyritään jatkossa yhtenäistämään toimintoja osaksi suurempia kokonaisuuksia, jotta voitaisiin saavuttaa laadukkaita sosiaali- ja terveysalan palveluita. Työnkuvia ja tehtäviä muutetaan nopealla aikataululla. Kunnat ovat ostaneet yhä enemmän palveluita yksityiseltä sektorilta. Kuntayhtymien myötä suuri määrä organisaatioita tulee yhdistymään, mikä tarkoittaa, että tulevaisuudessa on olemassa yhä suurempia organisaatioita ja todennäköisesti laajempia muutoksia palveluverkostoissa. Tänä päivänä monet organisaatiot panostavat asiakaslähtöisyyteen toimintansa arvoperustana. Organisaatioiden strategiat, ohjelmat, uudistukset ja kehittämissuunnitelmat perustuvat asiakaslähtöisyyteen. (Heikkilä ym. 2015, 21.)

Hallituksen sote- ja maakuntauudistus raukesi maaliskuussa 2019. Sote-uudistuksen kaatumisesta huolimatta Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi ja Pornainen ovat muodostaneet Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymän (myöhemmin Keusote). Keusote aloitti toimintansa tammikuussa 2019. Keusoten tavoitteena on turvata laadukkaat, asiakaslähtöiset ja tasa-arvoiset sosiaali- ja terveyspalvelut alueen asukkaille. (Keski-Uudenmaan sote 2018a.)

Kunnat, kuntayhtymät ja tulevat maakunnat tarvitsevat jatkossa tukea lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuden muodostamiseen. Aikaisemman hallituksen kärkihankkeen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (myöhemmin LAPE) mukaiset tulokset tulisi saada käytäntöön ja painopiste tuen tarpeelle tulisi olla etenkin varhaisessa tuessa ja hoidossa. LAPE:n tavoitteena on ollut luoda lapsille hyvä sosiaali- ja terveyspalveluiden kokonaisuus. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2019.) Keusotessa lapsi- ja perhepalveluita on uudistettu valtakunnallisen muutosohjelman kautta. Työskentelyn tavoitteeksi on asetettu entistä vaikuttavampia, kustannustehokkaampia ja paremmin yhteen sovitettuja palveluita lapsille ja perheille. Keusoten tavoite on vahvistaa alueen peruspalveluita ja siirtää painopistettä etenkin ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. Erityis- ja vaativamman tason palveluiden kehittäminen, kuten esimerkiksi tehostetun perhetyön kehittäminen, kuuluu sekä valtakunnalliseen, että Keusoten alueelliseen kehittämissuunnitelmaan. (Keski-Uudenmaan sote 2020a.) Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018a) mukaan lastensuojelua tulisi kehittää enemmän asiakaslähtöiseksi työmuotoja ja palvelun laatua vahvistamalla.

Hyvin toimiva ja ehkäisevä lastensuojelu mahdollistaa tuen ja palveluiden tarjoamisen perheille oikea-aikaisesti. Palveluita tulisi tuottaa varhaisessa vaiheessa, jolloin korjaavien

palveluiden tarve vähenee. Tulevaisuudessa laadukas ja vaikuttava perhetyö edellyttää erityisesti ohjaus- ja valvontatoiminnan kehittämistä, tehostamista ja tietoperustan vahvistamista. Avohuollossa on laajasti tunnistettavissa olevia kehittämistarpeita. (Lastensuojelun keskusliitto 2018.) Lastensuojelun perhetyö eli tehostettu perhetyö on intensiivistä ja usein perheen kriisitilanteisiin liittyvää tukea. Tehostettuun perhetyöhön liittyy usein myös kontrollinomaisen tapa työskennellä, ja tukea tulee olla saatavilla tarvittaessa vuorokauden ympäri. Tehostetun perhetyön onnistumisen edellytyksenä on perheen oma tahto ja motivaatio muutostyöskentelyyn. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2019a.)

Tämä opinnäytetyö keskittyy Keusoten tehostetun perhetyön kehittämishankkeen kuvaamiseen. Opinnäytetyön lähestymistapana on käytetty palvelumuotoilua, jonka avulla palvelun käyttäjät otetaan aktiivisesti mukaan kehittämiseen (Ahonen 2017, 26). Keusoten tehostetun perhetyön yhteiskehittämiseen on osallistettu mukaan asiakkaat ja siinä on hyödynnetty työntekijöiden ammatillista näkemystä. Korpelan (2017, 197–198) mukaan työntekijöiden osallistuminen kehittämistyöhön ja heidän tietopohjansa hyödyntäminen asiakastiedon keräämisessä kuvaa organisaation toimintaa ja työn sisältöä. Organisaation vahvuutena voidaan pitää sen työntekijöiden osallistamista, sillä juuri heillä on ajankohtaisin tieto asiakkaista. Työn merkityksellisyys syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja aidon dialogin avulla. Sen kautta voidaan tarkastella ja havaita organisaation uudistamista estäviä ja edistäviä tekijöitä. (Korpela 2017, 197–198.) Tässä kehittämishankkeessa nähdään tärkeänä huomioida myös varsinaisessa asiakastyössä olevien työntekijöiden tieto ja kokemus asiakastyöstä. Lisäksi työntekijöiden osallistuminen perhetyön kehittämiseen nähdään merkityksellisenä. Juuti (2015, 90–91) kirjoittaa, että organisaation perustehtävä liittyy asiakkaiden tarpeiden täyttämiseen, ja silloin myös henkilöstön ydinosaamisen tulee liittyä asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. Kun muutetaan organisaation hierarkkisuuksi asiakaskeskeiseksi, on tärkeää huomioida asiakkaiden palveluun osallistuvat henkilöt osaajina.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämishankkeen tausta ja kohdeorganisaatio

Opinnäytetyö toteutetaan Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymälle. Keusote vastaa kuuden jäsenkuntansa sosiaali- ja terveystalvveluiden järjestämisestä ja tuottamisesta alueen 200 000 asukkaalle. Keusote on perustettu vuoden 2019 alussa ja sen myötä on noussut tarve laatia kuntayhtymälle yhtenäisiä palveluita. Kuntayhtymä on laatinut palvelulupaukset, joissa määritellään, että Keusoten palvelut perustuvat jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen yhdessä alueen asukkaiden, jäsenkuntien ja sidosryhmien kanssa. Asiakkaalle luvataan, että he voivat olla mukana suunnittelemassa, toteuttamassa ja arvioimassa palveluaan mahdollisuuksiensa mukaan. Keusoten tavoite on vahvistaa alueen peruspalveluita ja siirtää painopistettä ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. (Keski-Uudenmaan sote 2019a.)

Keusotessa on meneillään lastensuojelun tehostetun perhetyön kokonaisvaltainen kartoitus ja toiminnassa tavoitellaan innovatiivista lähestymistapaa (Keski-Uudenmaan sote 2019b). Keusote on myös mukana 'Yhdessä olemme enemmän' -hankkeessa, joka kohdistuu kansallisen Lapsi- ja perhepalveluiden- muutosohjelman (LAPE) kehittämiskokonaisuuksiin. Muutostyö kohdentuu Keusotessa erityis- ja vaativamman tason palveluiden kehittämiseen. (Keski-Uudenmaan sote 2019a.) Terveiden ja hyvinvointi laitoksen (2019b) mukaan perhetyötä tulisi tarjota kaikille palvelua tarvitseville lapsiperheille. Tämä on haastanut kunnat järjestämään perhetyön kaltaista palvelua kaikille sitä tarvitseville, mikä taas on vaikeuttanut perhetyön määrittelyä. Perhetyötä tulisikin kehittää siten, että se vastaa lapsiperheiden tarpeisiin ja muodostaa selkeän sisällöllisen kokonaisuuden.

Keusotessa toimii 21 tehostetun perhetyön työntekijää ja neljä esimiestä. Tämä opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Keusoten tehostetun perhetyön kanssa (Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi ja Tuusula). Opinnäytetyön lähtökohtana on alueen tehostetun perhetyön palveluiden kehittäminen ja yhtenäistäminen.

2.2 Kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoite

Kehittämistyön prosessinomaisuuden, asiakaslähtöisyyden ja palvelunäkökulman vuoksi opinnäytetyön lähestymistavaksi valittiin palvelumuotoilu. Opinnäytetyössä hyödynnetään laadullista tutkimustapaa. Toive yhteiskehittämisestä on noussut organisaatiolta, jonka

myötä kehittämistyöhön otettiin mukaan asiakkaat, työntekijät ja muut sidosryhmän edustajat.

Kuntayhtymälle on tärkeää turvata alueen asiakkaille samanarvoiset ja yhtenäiset tehostetun perhetyön palvelut asuinkunnasta riippumatta. Kehittämistyön hyötynä Keusotelle nähdään alueen asiakkaiden tarpeiden esille tuominen ja entistä parempien palveluiden mahdollistaminen asiakkaille. Hyötynä työntekijöille nähdään verkostoituminen alueen muiden tehostetun perhetyön työntekijöiden kanssa ja kuntakohtaisten hyväksi todettujen työmenetelmien ja -käytänteiden jakaminen. Lisäksi voidaan todeta, että vaikuttamismahdollisuus oman työn kehittämiseen motivoi työn tekemisessä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on osallistaa asiakkaita alueen palveluiden kehittämiseen. Lisäksi tarkoituksena on lisätä asiakastuntemusta ja yhteistyötä kuntayhtymän ammattilaisten välillä. Opinnäytetyön tarkoitus vastaa Keusoten palvelulupausta ja toimintaperiaatteita.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ehdotuksia ja -visioita palveluista Keusotelle tehostetun perhetyön kehittämiseksi. Opinnäytetyö kuvaa tehostetun perhetyön tämän hetken ilmiöitä Keusoten alueella ja tuo esiin työskentelyn kehittämiskohteita. Tämä työ toteutettiin syksyn 2019 ja kevään 2020 aikana.

2.3 Palvelumuotoilu tutkimuksellisena lähestymistapana

Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun perustuva tutkimuksellinen lähestymistapa, ja se on erikoistunut palveluiden, asiakaslähtöisyyden, työntekijäkokemusten ja palveluliiketoiminnan kehittämiseen. Palvelumuotoilussa palveluiden käyttäjä on kehittämistyön keskipisteenä. Sen avulla voidaan kehittää jo olemassa olevia palveluita tai luoda uusia palveluita. Kehittämisen keskiössä on palvelupolku eli käyttäjän läpikäymä prosessi palvelua käytettäessä, prosessin eri vaiheet ja vuorovaikutus ympäristön kanssa. Palvelumuotoilun tavoitteena on muodostaa selkeä, johdonmukainen ja yhdenmukainen asiakaskokemus. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34–35.)

Palvelumuotoilu on tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa, jota voidaan suoraan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa ja kehittämistyössä. Asiakastieto on sekä määrällistä että laadullista, mutta palvelumuotoilussa painotetaan laadullisten tutkimusmenetelmien avulla saavutettua ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista. (Tuulaniemi 2011, 143.) Palveluiden muotoilu on ratkaisukeskeistä, monialaista,

konkreettista ja toiminnallista toiminnan kehittämistä (Miettinen 2014, 11). Monipuolisuus ja käytännönläheisyys tulevat esille palvelumuotoilun prosessissa ja näin ollen menetelmä sopii tämän opinnäytetyön kontekstiin. Miettinen (2014, 16) painottaa, että julkisen sektorin palvelunkehitys kaipaa enemmän käyttäjälähtöistä ajattelua. Palvelumuotoilu on organisaation tukena niin strategisen suunnittelun tasolla kuin myös palveluiden menetelmällisen uudistamisen puolella. Uudenlaiset, ennaltaehkäisevät toimintatavat ja palvelut voisivat ratkaista asiakkaiden ongelmia paremmin ja kattavammin. Muotoiluajattelun avulla voidaan käsitellä myös palvelujärjestelmän ulkopuolelle ulottuvia, hyvin moniulotteisia ongelmia. Esimerkiksi nuorten syrjäytyminen tai perheiden moniongelmaisuus ovat tällaisia haastavia ilmiöitä tässä ajassa.

Julkisella sektorilla korostuu yhteiskehittämisen menetelmät, etenkin näissä haastavissa, monimuotoisissa ilmiöissä. Muotoiluajattelulla voidaan löytää uusia näkökulmia sekä kontekstiin sopivia, toimivia kokonaisratkaisuja. Julkinen sektori voisi tämän näkökulman avulla parantaa palvelujen käyttäjien eli alueen asukkaiden palvelukokemusta ja samalla jopa vähentää palveluista aiheutuvia kustannuksia. (Lehtonen & Lehto 2014, 22–23, 27.) Muun muassa palvelupolkujen kuvaaminen sekä käyttäjälähtöisyyden ja digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä ovat keinoja lisätä palveluiden laatua, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Kansallinen muotoiluohjelma Muotoile Suomi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020a) on tuonut suomalaiseen yhteiskuntaan muotoiluajattelua valtakunnallisella tasolla. Sen vaikuttavuutta on tarkasteltu monitasoisesti. Julkisia palveluita tarkasteltaessa on huomattu, että muotoiluajattelua voisi hyödyntää palveluiden kehittämisessä laajemminkin. Julkisella sektorilla on paine kehittää palveluitaan ihmisläheisemmäksi, jotta pystytään vastaamaan sitä koskeviin yhteiskunnallisiin haasteisiin ja toimintaympäristön muutokseen, esimerkiksi maakuntauudistuksen myötä. Osallisuuden ja käyttäjälähtöisyyden lisääminen palveluiden kehittämisessä nousee myös tämän arvioinnin myötä vahvasti esille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020b, 47–49.)

Laajemmin tarkasteltuna muotoiluajattelua käytetään myös muualla Euroopassa. Europe 2020 Growth- strategia on luotu tavoittelemaan uudenlaista osaamista ja kehittämistä yhteiskunnassa. Strategia tuo esille tavoitteen lisätä muotoilun hyödyntämistä innovaatioiden luomisessa sekä kasvattaa tietoisuutta palvelumuotoilun vaikuttavuudesta julkisissa palveluissa ja talouskasvussa. Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen, innovointi, käyttäjäystävällisyys, resurssitehokkuus ja prosessinen tehostaminen nostetaan tässä strategiassa esille. Näin ollen muotoilun mahdollisuudet palveluiden kehittämisessä ja talouden hallitsemisessa huomioidaan laajasti, myös eurooppalaisella tasolla. Euroopan

komissio ohjaakin kehittämistyötä erilaisten kehittämishankkeiden, tutkimusten ja ohjeistusten avulla. (Euroopan komissio 2020.)

Sosiaalialalla tähdätään uudenlaiseen tutkimus- ja tiedonmuodostuskulttuuriin. Nykyään asiakkaat ja palveluiden käyttäjät ymmärretään tiedontuotannon kumppaneina. (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 13.) Hyvin analysoitu ja jäsennelty tieto asiakkaiden käyttäytymisestä ja heille arvoa tuottavista asioista mahdollistaa oikea-aikaisten, tarpeenmukaisten ja taloudellisesti kannattavien palveluiden kehittämisen. (Tuulaniemi 2011, 143.) Dokumentoitu tiedontuottaminen ja raportointi ovat keinoja hyödyntää kokemustietoa. Arkitodellisuudessa kerätty tieto vahvistaa toimijoiden identiteettiä ja kokemusta osallisuudesta. Sen avulla on mahdollista saada näkyväksi työntekijöiden ja asiakkaiden asiantuntijuus. (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 16.)

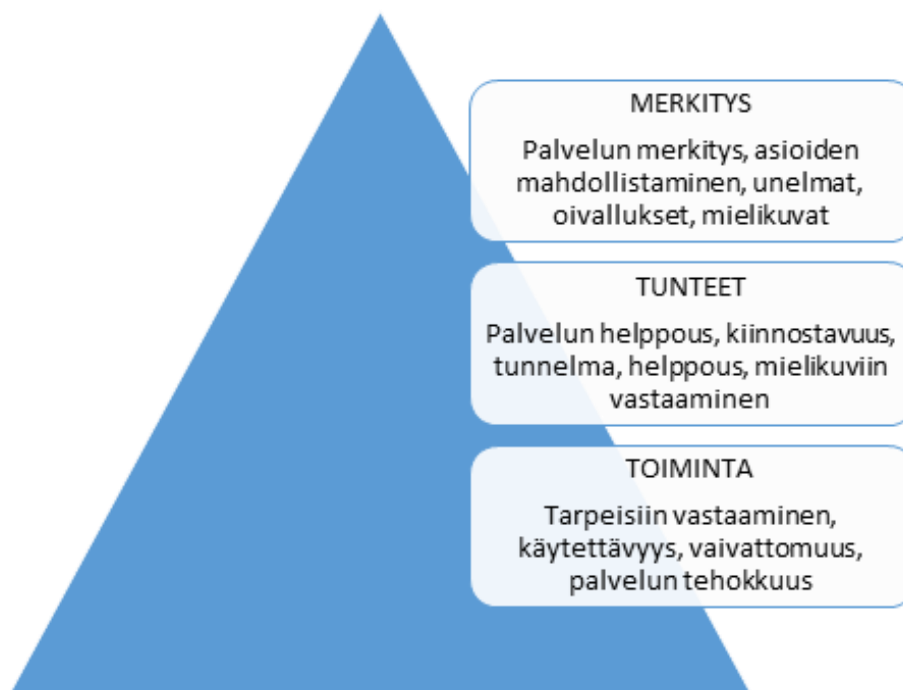
Yhteiskehittäminen osallistaa asiakkaat ja työntekijät tarkastelemaan palvelua ja kehittämään sitä luovasti. Palvelu tulee näkyväksi päivittäisissä kohtaamisissa ja arkitodellisuudessa. Palvelu myös kehittyy koko ajan näissä tilanteissa. (Reason, Lavrans & Flu 2016, 17–18.) Palvelumuotoilu mahdollistaa uusien ratkaisujen ja toimintatapojen kehittämisen koko henkilöstön näkökulmasta (Miettinen 2014, 11).

Kuluttajat haluavat parantaa elämänlaatuaan ostamalla hyviä kokemuksia. Asiakkaat ovat valmiita maksamaan ja viettämään aikaansa sellaisten tapahtumien keskellä, joista he nauttivat. (Pine & Gilmore 1999, 2, 12.) Pine ja Gilmore (1999, 12–13) kirjoittavat myös, että kokemukset ja elämykset ovat aina henkilökohtaisia ja ne syntyvät yksilössä, joka on sidottu mukaan emotionaalisella, fyysisellä, älyllisellä tai henkisellä tasolla. Jokainen elämys syntyy täten tapahtuman ja ihmisen mielentilan välisenä vuorovaikutuksena.

Asiakaskokemuksesta on tullut keskeinen painopiste nykyaikaisissa palveluissa ja johtamiskäytännöissä. Asiakaskokemus on suhteellisen uusi ajattelutapa palvelujen kehittämisen saralla, ja siitä onkin tullut keskeinen tarkastelun kohde. Erityisen tärkeää on arvioida asiakkaan tunnekokemusta palvelupolun aikana. Voidaankin todeta, että mielekäs asiakaskokemus on keskeinen päämäärä, jos organisaation halutaan olevan kilpailukykyinen ja saavan tyytyväisiä asiakkaita. Palvelumuotoilu sopii tähän kontekstiin lähestymistavaksi, koska se auttaa havaitsemaan palvelun mahdollisuudet, innovoimaan uusia ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita entistä paremmiksi.

Tuulaniemen (2011, 75) mukaan asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toiminta, tunteet ja merkitys. Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan toiminnallisiin tarpeisiin, kuten prosessin sujuvuuteen, saavutettavuuteen, käytettävyyteen ja tehokkuuteen. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle syntyviä odotuksia, esimerkiksi palvelun mielekkyys, kiinnostavuus, innostavuus ja tunnelma. Merkitysentaso tarkoittaa

kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia. Näitä ovat esimerkiksi unelmat, tarinat, lupaukset ja oivallukset. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Arvon muodostumisen pyramidi. Mukailtu Tuulaniemen (2011) mukaan.

Tuulaniemen (2011, 24, 26) mukaan palvelumuotoilun tarkoitus on, että asiakkaalle muodostuisi mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. Juuti (2015, 125–126) kirjoittaa: ”asiakkaille tuotettu mielihyvä lisää henkilöstön työhön sitoutumista”. Myönteinen asiakaskokemus heijastuu myönteisesti henkilöstöön ja myönteinen henkilöstön kokemus puolestaan heijastuu myönteisesti asiakkaisiin. Sama pätee kielteiseen suuntaan. Organisaation perustehtävä liittyy asiakkaiden tarpeiden täyttämiseen, jolloin myös henkilöstön ydinosaamisen täytyy liittyä asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. Asiakkaat asettavat yhä lisääntyviä haasteita organisaatiolle ja he äänestävät herkästi jaloillaan, jos heidän saamansa palvelu ei heitä miellytä. Internetin ja sosiaalisen median viidakkorumpu tavoittaa asiakkaat nopeasti, joten he varmasti kuulevat muiden kokemuksia organisaatiosta ja sen palveluista. Nämä muutokset on hyvä huomioida kuntayhtymiä muodostettaessa, koska ne asettavat uudenlaisia haasteita organisaatiolle ja työskentelylle. (Juuti 2015, 11–13.)

Heliskoski, Humala, Kopola, Tonteri ja Tykkyläinen (2018, 9) kirjoittavat yhteiskunnallisen hyödyn mallinnuksesta osana palveluntuottajan muodostamaa omaa verkostoa.

Palveluntuottaja luo siis itse mallinnuksen, jolla tuotetaan yhteiskunnallista hyötyä. Yhteiskunnallisen hyödyn mallinnus perustuu siis muutostarpeelle ja halutun muutoksen taustalla olevien syiden, mahdollisuuksien ja niiden ekonomisten tarpeiden tunnistamiseen. Suuret muutokset ovat aina haasteellisia ja monimutkaisia. Me koemme, että ne vaativat suuria muutoksia myös ihmisten toimintatavoissa ja yhteiskunnallisissa rakenteissa.

Toiminta lähtee aina yksilöstä, joka on osa isompaa kokonaisuutta. Hyviä tuloksia voi saada aikaan hyvinkin erilaisin tavoin ja erilaisissa tilanteissa. Jaetussa johtajuudessa johtajuus nähdään jaettuna panostuksena yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Johtajuutta ei tulisi jättää vain johtajille vaan siihen tulisi osallistua kaikkien niiden, joita asiat koskevat. Onnistumisen johtaminen on parhaimmillaan silloin, kun organisaatiossa oivalletaan yhteinen tavoite, sen merkitys sekä riippuvuus muiden toiminnasta. (Rämö 2018, 14.) Onnistumisen johtaminen on henkilökohtaisten tulos- ja tavoitekorttien näkyväksi tekemistä ja liiketoiminnallisten tavoitteiden lisäksi erillisiä osaamistavoitteita ja yhteisiä kehittämistavoitteita. Tiimitasolla onnistumisen johtamisen tulee tukea sellaista toimintaa, jossa sen jäsenet tekevät parhaansa ja jossa ollaan valmiita ottamaan vastaan ja antamaan palautetta. Näin kasvatetaan huipputiimejä, joissa yksilön osaaminen siirtyy tiimien ja organisaation osaamiseksi. Tämä vaatii jatkuvaa toiminnan ja saavutettujen tulosten laadullista arviointia. (Sydänmaanlakka 2014, 81–82.)

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TIETOPERUSTA

3.1 Lastensuojelu osana lainsäädäntöä

Lastensuojelulain tarkoitus on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Laissa on määritelty lastensuojelu lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseen liittyvillä toimilla, joilla tarjotaan apua ja tukea riittävän varhain ehkäisemään ongelmien syntymistä tai pahenemista. Lapsen oikeuksien toteuttaminen on myös lainsäädännön ja viranomaistoiminnan lisäksi koko yhteiskuntaa koskeva tehtävä. Lapsen oikeuksista on säädetty erikseen Suomen perustuslaissa (731/1999, §19) sekä Suomea sitovissa Euroopan ihmisoikeussopimuksessa (63/1999) ja yleissopimuksessa lasten oikeuksista (60/1991). Näiden edellä mainittujen lakien lisäksi lastensuojelulaki (417/2007, §4) sekä laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983, §1, §2 & §4) korostavat ”lapsen oikeutta hyvään hoitoon, kasvatukseen, ikään ja kehitystasoon nähden tarpeelliseen valvontaan ja huolenpitoon sekä lapsen edun asettamista etusijalle kaikessa viranomaistoiminnassa”. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019c.)

Perustuslain (731/1999) mukaan ”julkisen vallan tehtävä on tukea perheitä ja muita lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen yksilöllinen kasvu ja hyvinvointi”. Julkinen valta on oikeutettu puuttumaan perheen itsemääräämisoikeuteen vain silloin, jos lapsen oikeuksia ei muuten voida turvata. Monet yhteiskunnalliset päätökset vaikuttavat suoraan lasten elämään. Esimerkiksi liikenne- ja alkoholinpolitiikka tai vanhempien työssäkäyntiin liittyvät ratkaisut joko tukevat tai kaventavat niitä. Lastensuojelu ei ole yksin lastensuojeluviranomaisten toimintaa vaan se voidaan käsittää kaikkia viranomaisia ja kansalaisia koskevaksi lasten suojeluksi. Lapsen hyvinvoinnista vastaa ensisijaisesti lapsen vanhemmat ja huoltajat. Heidän velvollisuutensa on vastata lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta sekä määrätä, kuinka lapsen kasvatusta ja huolenpitoa järjestetään. Lastensuojelulla on kolme perustehtävää: lasten yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien ja huoltajien tukeminen kasvatustehtävässä ja varsinainen lastensuojelullinen tehtävä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019c.)

Nykyinen lastensuojelulaki laadittiin vuonna 2007. Lastensuojelu oli pitkään aikuisten välillä käytävää keskustelua lapsen asioista, mutta nykyään lapsen osallistaminen ja kuuleminen ovat nousseet tärkeäksi osaksi työskentelyä. Lapsikeskeinen hyvinvointimalli huomioi hyvin lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin kokemuksen. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 27.) Kansainvälisessä vertailussa on puhuttu lapsen yksilöllisiä tarpeita ja oikeuksia korostavasta Child Focus -orientaatiosta, jossa yhteiskunnan puuttuminen

perustellaan lapsen kehitykselliseen tarpeeseen ja siinä korostuu varhainen puuttuminen. Lastensuojelusta puhuttaessa on aina huomioitava, että sitä sitoo vahvat interventiovaltuudet. Tarpeen vaatiessa lasta on suojeltava silloinkin, vaikka asianosaiset sitä vastustaisivat. (Bardy 2013, 74.) Vastentahtoisten toimenpiteiden ja lapsen ja vanhemman vahvakin kontrolli voidaan kokea pelottavana. Lastensuojelua voidaankin kuvailla 'likaiseksi työksi', jonka hoitaminen on yhteiskunnan kannalta välttämätöntä. (Ketola 2014, 13.)

Lastensuojelulaki korostaa, että lastensuojelu perustuu aina lapsen edun toteutumiseen. Arvioitaessa lapsen etua on otettava huomioon, miten lapselle voidaan turvata hyvä ja tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Lastensuojelun toimenpiteet tulee toteutua siten, että ne tuottavat lapsen kannalta mahdollisimman hyvän lopputuloksen. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017, 27.) Lastensuojelulain muutos astui voimaan 1.1.2020. Muutokset koskevat lastensuojelun sijaishuollossa olevien lasten perusoikeuksien vahvistamista ja jälkihuoltoa. Lapsella tai nuorella on jatkossa oikeus lakimuutoksen myötä jälkihuollon palveluihin aina 25-vuotiaaksi asti. Lastensuojelulain muutokset eivät suoranaisesti koske tehostettua perhetyötä, mutta ne ovat osa lastensuojelullisia toimenpiteitä. (Lastensuojelulaki 542/2019; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2019a.)

Useissa maissa lastensuojelussa on korostunut osallisuuden tukeminen. Pohjoismaista etenkin Norjassa, Tanskassa ja Suomessa lastensuojelulapsia on suuri määrä ehkäisevästä lastensuojelusta huolimatta. Tulevaisuuden haasteena on perheorientaatioiden sijasta keskittyä lapsi-orientaatioon, jossa lapsen oikeudet ja tarpeet nousevat työskentelyn keskiöön. (Pohjolainen 2019, 18.) Kansainvälisessä vertailussa on kuvattu kaksi lastensuojelun strategiavaihtoehtoa, jotka ovat lasten ja perheiden tukemista painottava vaihtoehto (child welfare) tai lasten suojelullinen vaihtoehto (child protection). Suomalaisen lastensuojelun on todettu olevan selkeästi lasten ja perheiden tukemista painottavaa orientaatiota. Onnistuakseen suomalainen lastensuojelu tarvitsee paljon asiantuntemusta, palveluita ja aikaa lasten ja perheiden kohtaamiseen. Näistä aiheista puhutaan lastensuojelun kipupisteinä, joita tunnistetaan kaikissa lastensuojelujärjestelmissä, vaikka tehtävät ja orientaatiot vaihtelevat. Täydellistä lastensuojelujärjestelmää ei ole vielä kehitetty. Tärkeää olisikin tunnistaa suomalaisen lastensuojelun vahvuudet ongelmakohtien tarkastelun rinnalla. (Ketola 2014, 13.)

Lastensuojelu on viranomaistoimintaa, jonka tarkoitus on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Viranomaisen on omassa toimessaan pyrittävä kaikin puolin edesauttamaan vanhempia ja huoltajia toteuttamaan kasvatustehtävänsä myös silloin, kun lapsi on lastensuojelun asiakas. Lastensuojeluviranomaisten on oma-alitteisesti

tarjottava perheelle apua. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019c.) ”Lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve”. (Lastensuojelulaki 1302/2014, §26.) Kiireellisissä tilanteissa on lastensuojelulliseen huoleen reagoitava nopeasti. Kiireettömissä tilanteissa palvelutarpeen arvioinnin jälkeen perheen kanssa suunnitellaan tarvittavat tukitoimet. Jos lapsi voi saada tarvittavat tukitoimet sosiaalihuoltolain kautta, lastensuojeluasiakkuutta ei aloiteta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) ”Lastensuojelun toiminta perustuu laissa määriteltyihin määräaikojen noudattamisiin asiakkaan palvelun turvaamiseksi” (Lastensuojelulaki 417/2007, §27a). Aikarajat on asetettu lapsen riittävän nopean suojelun varmistamiseksi. Palveluprosessin laatua kuvaa vasteaika, eli sosiaalityöntekijän reagointiaika, jonka hän käyttää lastensuojeluilmoituksen saavuttua. Lastensuojelulliset toimenpiteet vaativat nopeaa vasteaikaa ja ne ovat myös lakisääteisesti määriteltyjä. (Jääskeläinen, Laihonon, Lönnqvist, Pekkola, Sillanpää & Ukko 2013, 55.)

Lastensuojeluasiakkuus alkaa (Lastensuojelulaki 1302/2014, §27), kun ”ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi tai lapselle tai hänen perheelleen annetaan lastensuojelulaissa tarkoitettuja palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista”. Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, jos lapsi tarvitsee palvelutarpeen arvioinnin valmistumisen jälkeen lastensuojelun palveluita tai tukitoimia tai lapsen kasvuolosuhteet vaarantuvat eivätkä turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä. Lapsi voi myös olla itse vaaraksi itselleen tai toisille, mikä on peruste lastensuojeluasiakkuuden alkamiselle. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Perheelle järjestetään tarvittaessa lastensuojelun avohuollon tukitoimia, joita voi olla esimerkiksi taloudellinen tuki, tukihenkilö tai perhetyö. Avohuollon tukitoimilla pyritään edistämään ja tukemaan lapsen myönteistä kehitystä ja vahvistamaan lapsen huoltajien kasvatuskykyä. Lastensuojelun avohuolto on vapaaehtoista ja se perustuu haluun työskennellä lapsen edun mukaisesti. Avohuollon tukitoimien pohjana toimii yhteistyössä perheen kanssa laadittu asiakassuunnitelma, joka tarkistetaan sovituin määräajoin. Jos perhettä ei kyetä tukemaan riittävästi avohuollon tukitoimin on lapsen kehitys ja hyvinvointi turvattava huostaanotolla ja sijaishuollolla. Sijaishuolto on lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella joko perheessä tai laitoksessa. Lastensuojelun työntekijöiden tavoite on ensisijaisesti yhdistää perhe ja järjestää tarvittavat palvelut tukemaan lapsen etua myös kotioloissa. Lastensuojelun tavoite on toimia yhteistyössä lapsen huoltajien kanssa ja lasta itseään kuullen. (Valvira 2015.)

Lastensuojelu on kuitenkin viimesijainen tukimuoto, johon turvaudutaan, jos ennaltaehkäisevät tai sosiaalihuollon palvelut eivät ole riittäviä. Lastensuojelun palveluihin ovat oikeutettuja ne lapset, joilla sosiaalityöntekijä on arvioinut olevan lastensuojelun tarve. Lastensuojelun asiakas on aina lapsi ja hänelle nimetään oma vastuusosiaalityöntekijä. Lastensuojelussa pyritään hyödyntämään ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, esimerkiksi tehostettua perhetyötä. Jos lapsen kasvuolosuhteissa nähdään tarvetta lastensuojelun tuelle, perhe ohjataan lastensuojelun piiriin. Hyvin toimiva ja ehkäisevä lastensuojelu mahdollistaa tuen ja palveluiden tarjoamisen perheille oikea-aikaisesti. (Lastensuojelun keskusliitto 2019.)

Palveluita tulisi tuottaa varhaisessa vaiheessa, jolloin korjaavien palveluiden tarve vähenee. Avohuollossa on laajasti tunnistettavissa olevia kehittämistarpeita. Tulevaisuudessa laadukas ja vaikuttava perhetyö edellyttää erityisesti ohjaus- ja valvontatoiminnan kehittämistä, tehostamista ja tietoperustan vahvistamista. (Lastensuojelun keskusliitto 2019.) Tulevaisuuden lastensuojelupalvelut painottuvat ennaltaehkäisyyn, matalan kynnyksen palveluihin, vahvaan kumppanuuteen ja palvelukokonaisuuksiin, monikulttuuriseen auttamiseen sekä sijaishuollossa perhehoitoon. Palveluita tullaan suunnittelemaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja kokemusasiatuntijuus on mukana palvelujen kehittämisessä. Tasa-arvoisuus palveluiden saamisessa ja laadussa lisääntyy alueellisten toimintamallien ja kuntamäärien pienentyessä. Lisäksi asiakkaan ja median rooli kasvaa tulevaisuudessa näiden molempien vaatiessa lastensuojelulta avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. (Ketola 2014, 6.) Lastensuojelun kehittämistyön kannalta tärkeää on positiivinen valmistautuminen tulevaan ja usko siihen, että asioihin voidaan vaikuttaa (Ketola 2014, 14).

3.2 Perhetyö ja tehostettu perhetyö Suomessa

Sosiaalihuoltolain (1301, 2014, §18) mukaan perhetyötä ”annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi”. Perhetyön tarkoitus on lapsen ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista sosiaalihojauksella ja muulla tarvittavalla avulla. Palvelua tarjotaan erityisesti, jos asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Sosiaalihuoltolain tultua voimaan 2014 lastensuojelulakia muutettiin. Lastensuojelulakiin kirjattiin avohuollon tukitoimina tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus. Laissa näiden työmuotojen eroja ei kuitenkaan ole määritelty kovin selkeästi, ja sisällöllisesti nämä tukitoimet voivat olla hyvinkin samankaltaisia. (Alatalo ym. 2017, 17–18.) Lastensuojelulaissa ei varsinaisesti

määritellä tehostetun perhetyön sisältöä erikseen. Laissa kuitenkin sanotaan, että sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on käytettävä avohuollon tukitoimia viipymättä lastensuojelutarpeen täytyttyä. Avohuollon tukitoimissa on maininta tehostetusta perhetyöstä (Lastensuojelulaki 1302/2014, §36). Yhdessä nämä kaikki edellä mainitut lait muodostavat perustan niin lastensuojelulle kuin tehostetun perhetyön tarpeelle Suomessa.

Kansainvälisellä tasolla Isossa-Britanniassa lastensuojelun perhetyö on ollut lähinnä perheinterventioita, joita on tehty kotikäynneillä. Sosiaalityöntekijä ei juurikaan tapaa lasta kahdestaan ja työntekijällä on yleensä hyvin vähän aikaa kotikäynneillä. Isossa-Britanniassa lastensuojelun kotikäynteihin liittyvistä haasteista on kirjoitettu paljon, mutta varsinaista tutkimustietoa asiasta on hyvin vähän. Kotikäyntien koetaan auttavan muutoksen teossa, mutta kotikäynteihin liittyviä eettisiä ristiriitoja on paljon, joskin hyvän työntekijän avulla työskentely onnistuu eettisistä ristiriidoista huolimatta. (Pohjolainen 2019, 17.)

Avohuollon perhetyötä on tutkittu viime vuosina lähinnä sosiaalityön ammatillisissa lisensiaattitöissä (Pohjolainen 2019, 15). Perhetyön luonteeseen kuuluva eettinen näkökulma toimia sosiaalityön tukena, mutta samalla myös kontrollina tarkoittaa käytännön perhetyössä luottamuksellisen asiakassuhteen ja vanhemmuuden arvioinnin välistä jännitettä (Myllärniemi 2007, 83-84). Perhetyöstä on ollut viime vuosina käynnissä paljon hankkeita, joissa korostuu perhetyöntekijöiden tarve löytää erilaisia työmenetelmiä työn toteuttamiseen. Tieteellistä tutkimusta perhetyön alueelta on kuitenkin vähän. Perhetyöntekijöiden arjen työstä ja sen taustalla olevista teoreettisista ajattelumalleista on tuotettu vain vähän tietoa. Perhetyöhön ja vanhemmuuden tukemiseen liittyvät työmuodot vaikuttavat vielä jäsentymättömiltä ja hajanaisilta. (Pohjolainen 2019, 17.)

Kunnat tarjosivat 1990-luvulla kotiapuna palvelua, jossa oli jonkin verran samankaltaisuuksia nykypäivän perhetyön kanssa, mutta vasta 2000-luvulla perhetyön käsite on alkanut vakiintua lastensuojeluun. Vuoden 2007 lastensuojelulaki oli perhetyön kannalta merkittävin. Silloin perhetyö mainittiin laissa ensimmäistä kertaa osana lastensuojelulakia. (Heino 2008, 20–21.) Vuonna 2012 perhetyö lisättiin lastensuojelun avohuollon tukitoimina annettaviin palveluihin, mikä osaltaan vaikutti perhetyön eri muotojen kehittymiseen ja siihen, että tehostetusta perhetyöstä tuli lopulta lastensuojeluasiakkaille kuuluva palvelu. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007, 52.)

Nykyään perhetyössä työskentelee perhetyöntekijöinä erilaisilla koulutustaustoilla toimivia työntekijöitä, esimerkiksi sosiaalikasvattajia, kodinhoitajia, lähihoitajia,

ammattikorkeakoulun sosionomitutkinnon suorittaneita ja sosiaalityöntekijöitä (Pohjolainen 2019, 21). Hyvin usein tehostetun perhetyön palveluiden kehittäminen on liitetty Lasten- ja perhepalvelujen muutosohjelmaan, kuten esimerkiksi monitoimijaisen perhetyön mallin kehittäminen (Korhonen 2018) tai lapsi- ja perhelähtöisten lastensuojelun avohuollon palveluiden kehittämistyö (Vaahtera 2016). Näissä tutkimuksissa on tehty myös tehostetun perhetyön määrittelyä tai eri palveluiden välisten nivelkohtien kehittämistyötä.

Tehostettua perhetyötä tehdään 0–18-vuotiaiden lasten ja heidän perheidensä kanssa. Pienemmässä määrin käyttäjäryhmiä voivat olla myös sijais- ja jälkihuollon asiakkaat. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia tarvitsevien lasten ja perheiden osalta ei ole tehty palvelumuotoilulle ominaista asiakasprofilointia eikä sisäistä jakamista erilaisiin osiin, eli segmentointia. Kehittämisen näkökulmasta perhetyön asiakkaita voi olla mielekästä ryhmitellä lapsen iän tai tuen tarpeiden perusteella esimerkiksi nimityksillä vauvaperhe, pikkulapsiperhe, kouluikäisen perhe ja nuorisoiikäisen perhe. Näiden ryhmien kanssa työskentely vaatii tietynlaista erityisyyttä ja keskeisten tuen tarpeiden tunnistamista. Tilasto- ja tutkimustiedon valossa korostuu tuen tarpeiden tietopohja, esimerkiksi lasten ja /tai vanhempien päihteiden käyttö, muut riippuvuudet, mielenterveyden ongelmat ja väkivalta eri muodoissaan. Nämä aiheuttavat aina lapsen suojelun tarpeen, eikä sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä nähdä silloin riittävänä tukitoimena. (Uudenmaan liitto 2019.)

Työ on luonteeltaan tavoitteellista, suunnitelmallista, intensiivistä, usein perheen kriisitilanteeseen liittyvää tukea, jonka yhtenä elementtinä toimii myös kontrolli. Työskentelyn tavoitteena on lasten ja heidän perheidensä auttaminen ja tukeminen eri elämäntilanteissa. Tarvittaessa tuki tulee järjestää monialaisena mihin vuorokauden aikaan tahansa. Perheet, jotka ohjautuvat tehostetun perhetyön asiakkaiksi, ovat yleensä haastavassa elämäntilanteessa ja he tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2019a.)

Tehostetussa perhetyössä korostuu vanhempien osallistaminen työskentelyyn. Tehostetun perhetyön onnistumiseen vaikuttaa vahvasti, onko perhe työskentelyssä mukana vapaaehtoisesti vai onko olemassa huostaanoton uhka. Tehostetun perhetyön työntekijöiden yksi tärkeä osa-alue onkin vanhempien motivoiminen työskentelyyn tilanteen parantamiseksi. Työlle tuo haastetta se, että perheitä tavataan tiuhaan eri kokoonpanoilla. Työskentelyn läpinäkyvyys lisää luottamusta työntekijän ja perheen välillä ja auttaa perhettä sitoutumaan työskentelyyn. (Järvinen ym. 2007, 41–89.)

Tehostetun perhetyön työskentely on vanhemmuutta tukevaa, sosiaalista toimintakykyä ja perheen vuorovaikutussuhteita vahvistavaa ohjausta, jossa näitä edellä mainittuja

valmiuksia harjoitellaan, arvioidaan yhdessä ja mallinnetaan. Työskentelyn sisältö, työskentelyn menetelmät ja –kesto määräytyvät erikseen jokaisen asiakkaan yksilöllisen asiakassuunnitelman mukaan. Tehostetun perhetyön tavoitteena on saada aikaan pysyvä muutos perheen toimintatapoihin. Vanhemmilla tai vanhemmalla voi olla vaikeuksia omassa elämässään, jolloin perhetyön tärkein tehtävä on tehdä lapsi vanhemmalle näkyväksi. Vanhempia ohjataan hyvään vuorovaikutukseen lapsen kanssa. (Tirkkonen 2018.)

Tehostettua perhetyötä voidaan käyttää esimerkiksi huostaanoton tai laitossijoituksen ehkäisemiseksi, mikä kuvastaa toiminnan intensiteettiä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2017) määrittelee työskentelyn tapahtuvan pääsääntöisesti perheen kotona, mutta tarpeen mukaan asiakasta ja hänen perhettään tavataan muissakin tilanteissa ja paikoissa. Menetelminä käytetään muun muassa keskustelua, yhdessä tekemistä sekä toiminnallisia välineitä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2019a) mukaan tehostetulla perhetyöllä pyritään vahvistamaan lapsen ja perheen omia voimavaroja sekä tukemaan vanhempia lasten hoidossa tai kodin arkirutiinien hallinnassa. Lastensuojelu voi velvoittaa perheen osallistumaan tehostettuun perhetyöhön, mutta työskentelyn lähtökohtana on aina yhteistyö. Työskentelyn tavoitteena on, että perhe tunnistaisi muutostarpeet ja olisi motivoitunut työskentelemään tilanteensa edistämiseksi.

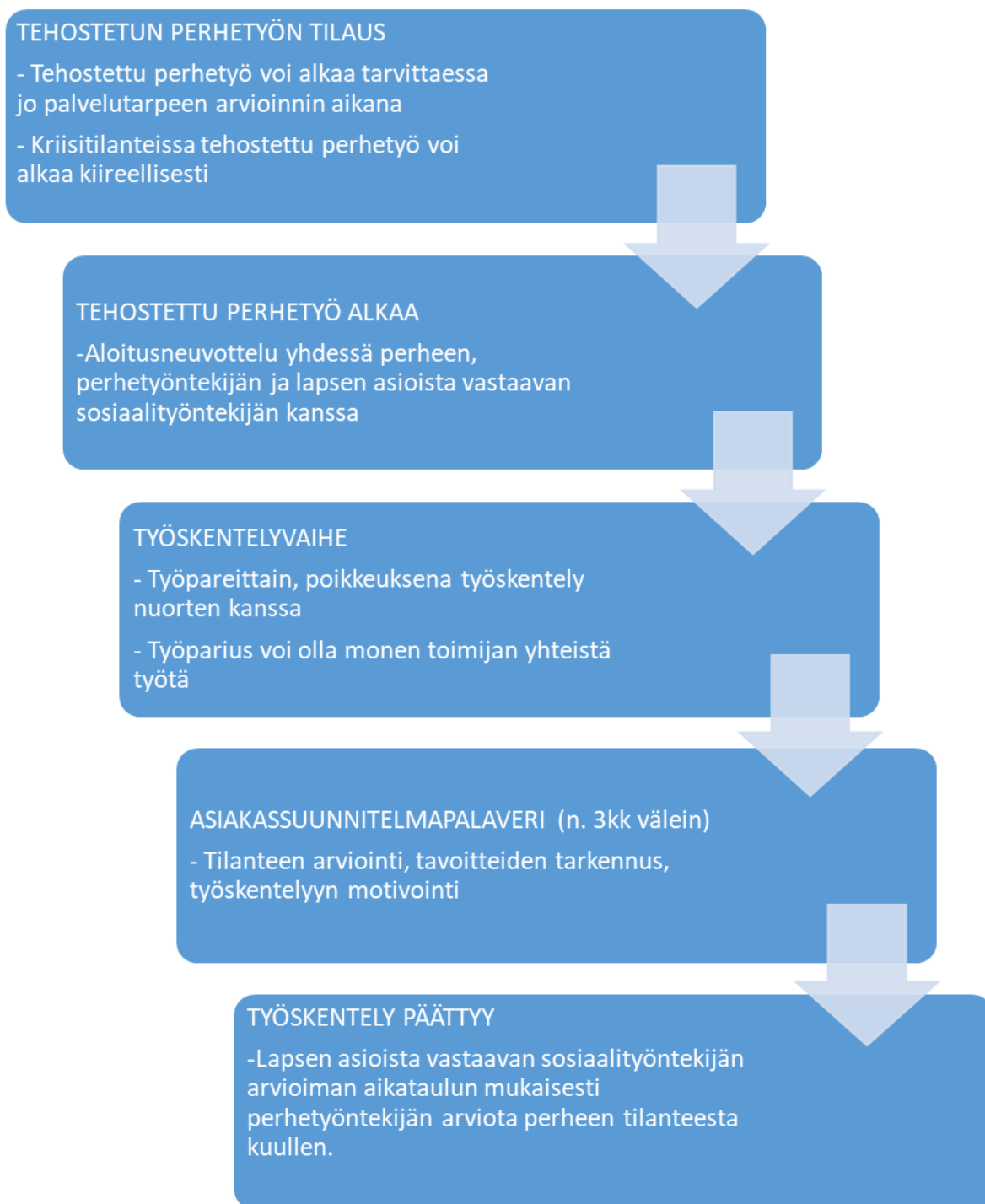
Alatalon ym. (2017, 17–19) mukaan tehostettua perhetyötä tehdään valtakunnallisesti monilla eri tavoilla ja erilaisin sisällöin. Esimerkiksi työtä voidaan tehdä minä vuorokauden aikana tahansa tai ainoastaan virka-aikojen puitteissa. Palveluiden kestot vaihtelevat kahdesta kuukaudesta kahteen vuoteen. Yleisesti tehostettu perhetyö koetaan vaikuttavaksi työmuodoksi, mutta kokonaisuuden hahmottamista hankaloittaa se, että tehostettua perhetyötä tehdään niin monilla eri tavoilla. Asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna tämä on tarkoittanut lastensuojelun avohuollon tukitoimia tarvitsevien perheiden aseman heikkenemistä, sillä perheiden on vaikeampi olla selvillä, mitä tarjottu tuki tarkoittaa ja mihin se toisaalta velvoittaa.

Perheet ohjautuvat tehostetun perhetyön asiakkaaksi sosiaalityöntekijän tekemän palvelutarpeen arvion jälkeen. Työskentelyn aloittamisesta, työskentelyjakson pituudesta, seurannasta ja arvioinnista päätetään yhdessä lastensuojelun sosiaalityöntekijän, perheen ja perhetyön kanssa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018b.) Keusoten tehostetun perhetyön yhtenäistämiseksi on kartoitettu kuntien välisiä eroja vuoden 2019 aikana. Tämän opinnäytetyön rinnalla laadittiin AMK-opinnäytetyö (Ylikarjula 2019), jonka tarkoituksena oli selvittää Keusoten kuntien välisiä eroja tehostetun perhetyön palveluissa. Keskeisimmät erot kuntien välillä liittyivät resurssien käyttämiseen, väliarvion pitämiseen,

yhteistyöhön sosiaalityöntekijän kanssa sekä prosessien keston (Ylikarjula 2019, 68-76). Tehostetun perhetyön prosessi (Kuvio 2) etenee pääsääntöisesti kaikissa Keusoten kunnissa seuraavasti: työskentely aloitetaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän tilauksesta ja perheelle nimetään kaksi perhetyöntekijää ja ennen työskentelyn aloittamista pidetään aloituspalaveri. (Ylikarjula 2019, 72–73.) Tehostetun perhetyön palvelu voidaan aloittaa palvelutarpeen arvion perusteella, ja kiireellisissä tilanteissa tehostettu perhetyö voi alkaa jo palvelutarpeen arvion aikana tai kriisitilanteissa kiireellisenä avohuollon tukitoimena. Asiakassuunnitelman laatii sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurattaessa huomioidaan työskentelyn aikana mahdollisesti tarkentuva tieto palvelun tarpeesta. (Uudenmaan liitto 2019.)

Työskentely tapahtuu työpareittain. Yksintyöskentelyä voidaan myös tehdä, jos se on asiakkaan kannalta erityisen merkittävää esimerkiksi nuoren sosiaalisen elämän tukemiseksi. (Ylikarjula 2019, 72–73.) Tehostetussa perhetyössä työparina työskentelyllä pyritään asiakaslähtöisyyteen. Tehostetun perhetyön sisällön kannalta on tarkoituksenmukaista, että työpariksi voidaan sopia monitoimijaisesti esimerkiksi lasten- ja nuorisopsykiatrian tai päihdepalveluiden työntekijä. Tehostettua perhetyötä voidaan toteuttaa myös monialaisen tiimin toimesta, esimerkiksi erityistä osaamista edellyttävissä tuen tarpeissa, jolloin on mahdollista tarvittaessa hyödyntää esimerkiksi toimintaterapeutin, psykiatrisen sairaanhoitajan, psykologin tai psykoterapeutin asiantuntemusta. (Uudenmaan liitto 2019.)

Keusoten jäsenkunnissa perhetyön työskentelyn väliarvioinnit pidetään kolmen kuukauden välein. Työskentely päättyy tilaajan eli sosiaalityöntekijän toimesta yhteistyössä perhetyön kanssa siten, että perhetyöntekijän arvio ja näkemys perheen tilanteesta otetaan huomioon. (Ylikarjula 2019, 72–73.) Palvelun sisällössä keskeisintä on yhteiset, säännölliset arvioinnit perheen, sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän kanssa. Arviointien tarkoitus on arvioimisen lisäksi muutokseen tähtäävän ja suunnitelmalliseen työskentelyyn motivoiminen. Tehostetun perhetyön työskentelyn tavoite on lapsen ja perheen tilanteen vakaantuminen siten, että perhe pärjää itsenäisesti tai peruspalveluiden tuen avulla eikä lastensuojelulle ole enää tarvetta. (Uudenmaan liitto 2019.)



KUVIO 2. Keusoten tehostetun perhetyön prosessi.

Ylikarjula (2019, 8) käyttää opinnäytetyössään kaikista alueen perhetyöntekijöistä yhteisnimitystä perhetyöntekijä, vaikka Keusoten jäsenkunnissa perhetyöntekijöistä käytetään myös perheohjaaja-nimikettä. LAPE-muutoksen yhteydessä on esitetty, että selvyiden vuoksi perhetyössä työskentelevistä voitaisiin käyttää yhteisesti nimikettä perhetyöntekijä ja muista nimikkeistä luovuttaisiin. (Ylikarjula 2019, 8.)

3.3 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE)

Kunnat ja kuntayhtymät tarvitsevat tukea lasten, nuorten ja perheiden palvelukokonaisuuden muodostamiseen ja kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallisen kärkihankkeen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman 2016–2019 (LAPE) avulla lasten, nuorten ja perheiden palveluita on kehitetty monitoimijaisesti. Tämän opinnäytetyön toteutusvaiheessa Lape-muutosohjelman painopisteet ovat vaikuttaneet lasten ja perheiden palveluiden kehittämiseen moniulotteisesti. Palveluiden ja tuen yhteensovittaminen yli palvelurajojen ja niiden kohdistaminen lapsen ja perheen arkeen on ollut yhtenä palveluiden uudistamisen keskeisenä tavoitteena. Lisäksi tuen vieminen asiakkaan omaan ympäristöön ja perheiden lähelle nostettiin yhdeksi kehittämisen tavoitteeksi, kuten myös asiakkaiden tarpeita vastaavien palveluiden kehittäminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b.) Palveluiden kehittämisen painopiste kohdistuu varhaiseen tukeen ja hoitoon, mutta myös erityis- ja vaativan tason palvelut ovat kehittämistyön alla. Tavoitteena on kehittää esimerkiksi lastensuojelun perhetyötä vuoropuhelussa muiden hankkeiden ja LAPE -kehittämisosioiden kanssa. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2018a.)

Keusotessa lapsi- ja perhepalveluita on lähdetty uudistamaan valtakunnallisen muutosohjelman mukaisesti. Keusote on asettanut lapsi- ja perhepalveluiden tavoitteeksi entistä vaikuttavampien, kustannustehokkaampien ja paremmin yhteen sovitettujen palveluiden kehittämisen ja tarjoamisen alueensa lapsille ja perheille. Keusoten tavoitteena on vahvistaa alueen peruspalveluita ja siirtää painopistettä etenkin ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. Muutosohjelman mukaisesti Keusote on kohdistanut toimeenpanosuunnitelmansa valtakunnallisen LAPE-hankkeen mukaisesti neljään kehittämiskokonaisuuteen. (Keski-Uudenmaan sote 2018b.) Näistä painopisteistä erityis- ja vaativamman tason palveluiden kehittäminen ohjaa tehostetun perhetyön kehittämistyötä (Keski-Uudenmaan sote 2018b).

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) mukainen hyvinvointimalli tulee näkyviin esimerkiksi siten, että lastensuojelun perhetyön palvelut vaativissa elämäntilanteissa eläville lapsille ja nuorille, mahdollistetaan tekemällä tiivistä moniammatillista yhteistyötä viranomaisten kesken. Näin tukitoimet ja palvelut tavoittavat asiakkaan tehokkaasti ja oikea-aikaisesti. Viitaten aiemmin mainittuihin lakeihin, on näidenkin erityistason palveluiden pyrkimys saattaa palvelut mahdollisimman lähelle lapsen tai nuoren lähiyhteisöä, kuten esimerkiksi päiväkotiin tai kouluun. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2019.)

Alatalo ym. (2017, 10) toteavat LAPE-hankkeen mukaiseen perhetyön kehittämiseen liittyen, että lastensuojelun perhetyön systemaattinen, tutkittuun ja käytännössä koettuun tietoon perustuva sisällön kehittäminen on ollut vähäistä. He huomioivat, että tutkimukset ovat aikaisemmin keskittyneet kuvailemaan perhetyön sisältöä ja kehittämistyö on ollut lähinnä muiden kuntien vastaavien palveluiden mallinnusta. Perhetyön tavoitteet ja menetelmät ovat näyttäneet epäselvinä. Lastensuojelun perhetyön uudistamistyössä tulisi lisätä ymmärrystä perhetyön sisällöstä ja työskentelytavoista. LAPE-hankkeen myötä lastensuojelun perhetyön kehittämisessä suositellaan monitoimijaisista työskentelyä, joka huomioi lastensuojelun asiakkaan elämäntilanteen ja tuen tarpeen vaihtelun laaja-alaisesti monen palvelun ja ammattiryhmän tuen kautta. Sen lisäksi LAPE-hankkeessa on kuvattu sisältöelementtejä lastensuojelun perhetyön ja sen erityisyyden jäsentämiseksi. Näitä elementtejä ovat lapsikeskeinen suojeleminen, tilanteen ja tuen arviointi, konkreettinen apu, ohjaus, läheisten tuki sekä hoito. (Alatalo ym. 2017, 14.)

3.4 Keski-Uudenmaan sote-palveluiden strategia

Keski-Uudenmaan sote-palveluiden yhtymästrategia on laadittu vuosille 2020–2025. Strategiatyötä on tehty vuoden 2019 aikana kaikkien omistajakuntien strategioiden pohjalta. Yhtymän visiona on “olla parasta jokaiselle” ja toiminnan ytimessä ovat hyvinvointi sekä elinvoimaisuus. Keusoten päivittäistä toimintaa ohjaavia arvoja ovat: ihmisen silmin, ihmisen kanssa ja ihmiselle. Toimintaa määrittelee ihmisläheisyys ja parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen luominen. Avoimuus, arvostus ja asukkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet ovat keskiössä. Palvelun laatu nousee myös merkitykselliseksi asiaksi kaikissa palveluissa, toimintatavoissa ja tiloissa. Keusote nostaa esille myös halun parantaa ja kehittää toimintaa jatkuvasti. Keusoten palvelulupaus kuuluu: laadukasta palvelua tarpeiden mukaisesti. (Keski-Uudenmaan sote 2019b.)

Keusote on nostanut strategiansa painopisteiksi seuraavat teesit: jokainen on tärkeä, elinvoimainen uudistuminen, voittava joukkue ja haluttu kumppani. Näistä painopisteistä on johdettu 12 strategista tavoitetta. Asukkaan näkökulmasta Keusote tähtää parhaaseen asukaskokemukseen, asukkaiden hyvinvoinnin parantamiseen, hyvinvointiteknologian hyödyntämiseen edelläkävijänä, ennaltaehkäisevien palveluiden innovointiin, helppokäyttöisiin ja sujuviin palvelukokonaisuuksiin sekä palveluiden vaikuttavuuden kehittämiseen verkostojen ja monialaisen yhteistyön avulla (Keski-Uudenmaan sote 2019b.) Lisäksi yhtymällä on strategisia tavoitteita työnantajan ja yhteistyökumppanin näkökulmasta. Strategisten tavoitteiden jalkauttamiseksi ja saamiseksi osaksi arkisia

käytäntöjä Keusoten alueella on lähdetty kehittämään palveluita erilaisten hankkeiden avulla.

Keusoten tavoitteena on lisätä alueen asukkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Strategian jalkauttamisen tueksi on luotu esimerkiksi Osallisuuden vahvistamisen -hanke, joka toimii koko Keusoten alueella. Tämän hankkeen tarkoituksena on asiakaslähtöisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveystalvveluiden tuottamisen lisääminen sekä palveluiden jatkuva kehittäminen. Keusote linjaa, että osallisuutta lisätään organisaation eri tasoilla luomalla lisää kuulemisen ja kohtaamisen mahdollisuuksia sekä huomioimalla kaikessa toiminnassa alueen asukkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia. Asukkaiden osallistumisen tapoja ovat esimerkiksi asiakaspalautteen kerääminen, digitaaliset sovellukset, asukasohjaus tai asukasillat. Tehostetussa perhetyössä asiakkaiden osallisuutta huomioidaan esimerkiksi asiakaskyselyn kautta. Huomioitavaa on, että merkittävä osa osallisuuden kokemuksesta syntyy palvelu- ja vuorovaikutustilanteissa. (Keski-Uudenmaan soten osallisuusohjelma 2020–2025.)

Keusote on laatinut alueellisen hyvinvointisuunnitelman, jonka tavoitteena on tuottaa hyvinvointi- ja terveyshyötyä alueen asukkaille. Alueellinen hyvinvointisuunnitelma tukee Keusoten strategiaa. (Keski-Uudenmaan alueellinen hyvinvointisuunnitelma 2020–2025.) HYTE -kerroin on väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen valtion osuuden lisäosa, joka ohjaa ja kannustaa kuntia toimimaan aktiivisesti asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden hyväksi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019d). HYTE -työskentely tapahtuu kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ja se keskittyy eriarvoisuuden vähentämiseen, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamiseen sekä kansansairauksien ennaltaehkäisyyn ja osallisuuden mahdollistamiseen. Työskentelyssä alueen asukkaita tuetaan kiinnostumaan ja osallistumaan oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Keusote on mukana HYTE-työskentelyssä turvaamalla tasa-arvoiset, laadukkaat ja asiakaslähtöiset sosiaali- ja terveystalvvelut. Palveluiden kehittämisessä hyödynnetään asukkaiden omia voimavaroja ja asiantuntijuutta. (Keski-Uudenmaan sote 2020a.) Nämä Keusoten asettamat alueelliset tavoitteet ohjaavat myös tehostetun perhetyön kehittämistä.

Keusoten HYTE-työskentelyssä on lähdetty tarkastelemaan alueen asukkaiden terveydentilaa ja hyvinvoinnin osa-alueita. Alueellisessa hyvinvointisuunnitelmassa tuodaan esille alueen erityispiirteitä tästä näkökulmasta. Kuntayhtymä linjaa, että yhteistyö julkisen sektorin ja kolmannen sektorin kanssa on tärkeää alueellisen hyvinvoinnin edistämässä. Työskentelyn tavoitteiksi on nostettu alueen asukkaiden sairastavuuden

vähentäminen, liikunnan lisääntyminen, ylipainoisten määrän laskeminen, yksinäisyyden kokemuksen vähentäminen, digitaalisten palveluiden käytön lisääminen, mielenterveysongelmien määrän ja päihteiden käytön määrän vähentäminen. Näissä teemoissa on myös monia tehostetun perhetyön asiakkaisiin liittyviä tavoitteita, joten on perusteltua peilata HYTE:n tavoitteita tehostetun perhetyön kehittämisessä. Työskentely on monialaista ja eri sektoreilla tapahtuvaa, kokonaisvaltaista kehittämistyötä. (Keusoten alueellinen hyvinvointisuunnitelma 2020.) Työskentelyn taustalla on Keusoten huomiot siitä, että kuntayhtymän sisällä terveyserot ovat kasvaneet siten, että huonompiosaisten terveyden ja hyvinvoinnin kehitys on muuhun väestöön verrattuna hitaampaa. Keusotessa halutaan nostaa esille, että terveyseroja kaventamalla vähennetään sairastavuutta ja parannetaan väestön työ- ja toimintakykyä. Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tasa-arvoisuus nostetaan yhdeksi merkitykselliseksi arvoksi esille Keusoten strategisessa työskentelyssä. (Keski-Uudenmaan sote 2020b.)

4 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

4.1 Palvelumuotoilun menetelmiä

Lastensuojelun tehostetun perhetyön kehittämishanke toteutetaan palvelumuotoilun prosessin avulla. Palvelumuotoilu on tutkimuksellinen lähestymistapa ja sillä on monia samaa periaatetta noudattavia prosessimalleja, joita voi löytää kirjallisuudesta (Ahonen 2017; Miettinen 2014; Tuulaniemi 2011). Tuulaniemi (2011, 216–131) hahmottaa prosessin jäsennehtynä kokonaisuutena, joka etenee loogisesti kohti tavoitetta. Palvelumuotoiluprosessin erityispiirteet ja kehittämistyön laajuus huomioiden mallia voidaan käyttää joko kokonaisuutena tai soveltuvin osin (Kuvio 3). Tuulaniemen (2011) palvelumuotoilun prosessikaavio kuvaa hyvin myös tämän kehittämishankkeen logiikkaa ja kokonaisuutta.



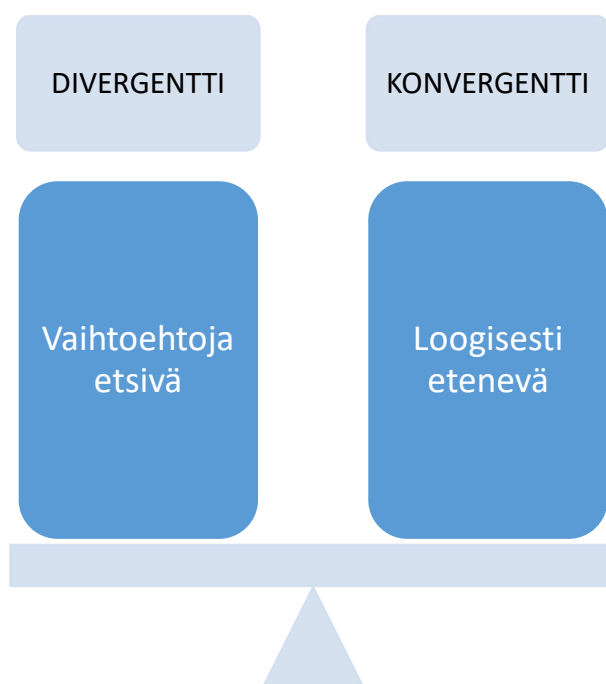
KUVIO 3. Palvelumuotoilun prosessi Tuulaniemen (2011) mukaan.

Palvelumuotoilun prosessi alkaa määrittelyvaiheella, jossa sanoitetaan kehittämistyön tarve ja tavoitteet. Tätä seuraa tutkimusvaihe, jossa kootaan tietoa kohderyhmästä ja suunnitellaan kehittämistyötä strategisella tasolla. Prosessin keskivaiheilla ideoidaan mahdollisuuksia, innovoidaan ja kokeillaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Tätä seuraa palvelutuotannon vaihe, jossa ollaan hyvin konkreettisella tasolla saavutetussa tavoitteessa. Prosessin viimeinen vaihe koostuu arvioinnista, mahdollisesta visuaalisesta tuotoksesta ja dokumentoinnista. Se sisältää myös jatkosuunnitelman ja reflektoinnin. (Kuvio 3.)

Palvelumuotoilun kehittämisessä on tärkeää ymmärtää, miksi asiakas haluaa juuri kyseistä palvelua. Palvelumuotoilun avulla pyritäänkin selvittämään paras tapa tuottaa asiakkaalle lisäarvoa tuottavaa palvelua. Asiakasymmärrys koetaan palvelumuotoilun ytimeksi, jolloin palvelut vastaavat tehokkaasti asiakkaiden tarpeita. Asiakkailta on tarpeita, toiveita, motiiveja, haluja ja unelmia. Tämä tulee huomioida palveluiden

kehittämisessä, jos halutaan tuottaa tosiasiallista lisäarvoa asiakkaan elämään. Yhteiskehittämisen myötä on mahdollista luoda optimaalisia palveluita, joita on mietitty eri näkökulmista ja monien tarpeiden perusteella. Yhteistyössä koetaan olevan paljon mahdollisuuksia, mutta myös potentiaalia. Palvelun tarpeeseen vastaaminen on kuitenkin vain yksi osa palvelua ja suuri merkitys on palveluympäristöllä ja palveluista saaduilla kokemuksilla. (Ahonen 2017, 49, 37–38.)

Kälviäisen (2012, 18–20) mukaan, muotoilu on sekä divergentti eli vaihtoehtoja etsivä, että konvergentti eli loogisten kehittämissaskelten kautta etenevä prosessi. Muotoiluprosessissa visualisointia käytetään kehittämisiongelman ymmärtämiseen. Muotoilun avulla voidaan hahmottaa, millaisia asioita tai toimintoja ratkaisu vaatii ja millaista tietoa kehittämistyössä tarvitaan. Muotoilun visuaaliset keinot auttavat konkretisoimaan käsillä olevaa asiaa. Niiden avulla voidaan löytää yhteistä ymmärrystä ja rakentaa ratkaisuja. Muotoiluprosessin aikana nämä divergentti- ja konvergenttivaiheet vuorottelevat. (Kuvio 4.) Tutkimusvaiheessa on oleellista tuottaa paljon tietoa ja ratkaisuvaihtoehtoja, joista valitaan lupaavimmat. Prosessin aikana tutkitaan, mitkä vaihtoehdot olisivat parhaita, niitä arvioidaan ja lopuksi valitaan tehokkaimmilla vaikuttavat ratkaisut. Muotoiluprosessille ominaista onkin, että se on tasapainoilua divergenssin ja konvergenssin välillä. Tärkeää on kuitenkin tiedostaa, milloin on paikallaan käyttää näitä eri lähestymistapoja. (Lazar 2018.)



KUVIO 4. Divergenttinen ja konvergenttinen ajattelumalli mukaillen IDEOa (IDEO 2019).

Divergentin vaiheen ajattelumallissa määrä korvaa laadun ja tavoitteena on tuottaa ideoita ja vaihtoehtoja. Konvergentin vaiheen mallissa ideoita karsitaan ja valitaan vain toteutuskelpoisimmat. (Brown 2009, 66.) Näiden ideoiden laatu paranee palvelumuotoilun prosessiin kuuluvan iteraatioiden avulla, kunnes lopputulokseen olleen tyytyväisiä. Iteraatioiden aikana ideoita karsitaan pois, joten omiin ideoihin ei tulisi kiintyä liikaa. Tietoa kerätään erilaisten menetelmien avulla. Muodostunutta tietoa kootaan synteessin avulla ja hajanaisesta tiedosta pyritään muodostamaan kokonaisuuksia, jotka olisivat mieluisia. (Brown 2009, 69.) Palvelumuotoilun tulos voi olla luonnos, konsepti, malli tai visio organisaation toiminnasta ja tai palvelusta. Prosessin tuotos saadaan luotua erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä käyttämällä. Nämä menetelmät auttavat ideoimaan ja mallintamaan uudenlaisia palvelumalleja. (Miettinen 2014, 11.)

4.2 Kehittämishankkeen prosessi

Tämä opinnäytetyö on laadullinen kehittämishanke, jossa käytetään lähestymistapana palvelumuotoilua. Laadullisessa kehittämishankkeessa suunnitelma elää tutkimushankkeen mukana ja ilmiöiden prosessiluontoisuus tulee esille. Tutkimustulokset ovat luonteeltaan ajallisesti muuttuvia ja paikallisia. Laadullisessa kehittämistyössä aineistonkeruu, analyysi ja tulkinta sekä raportointi kietoutuvat yhteen. Suunnitelmaa saatetaan joutua tarkastamaan ja aineistoon palaamaan prosessin aikana. Tässä työskentelytavassa osallisuus on keskeistä ja se mahdollistaa monimuotoisten tutkimustapojen hyödyntämisen. (Eskola & Suoranta 2014, 15–16.)

Työlle laadittiin kehittämishankesuunnitelma keväällä 2019 ja sitä tarkennettiin Keusoten tehostetun perhetyön esimiesten kanssa. Kesäkuussa 2019 opinnäytetyölle haettiin tutkimuslupa ja kesän jälkeen opinnäytetyön varsinainen suunnitelma esiteltiin Lahden ammattikorkeakoulussa opinnäytetyöseminaarissa. Työn tarkempi aikataulutus luotiin syksyllä 2019 yhteistyössä Keusoten tehostetun perhetyön kanssa. Kehittämistyön konkreettisiksi työskentelypisteiksi valittiin infotilaisuus tehostetun perhetyön työntekijöille, asiakaskysely tehostetun perhetyön asiakkaille ja työpajapäivä tehostetun perhetyön työntekijöille. Tavoitteena oli luoda ehdotuksia ja -visioita palveluista Keusoten tehostettuun perhetyöhön (Kuvio 5.)



KUVIO 5. Opinnäytetyön kehittämisprosessin työskentelypisteet.

Kesän 2019 aikana tehtiin hahmotelma asiakaskyselylomakkeesta ja se muokattiin valmiiksi yhteistyössä tehostetun perhetyön esimiesten ja työntekijöiden kanssa. Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus, aikataulu sekä konkreettinen toteuttamissuunnitelma esiteltiin Keusoten tehostetun perhetyön työntekijöille ja esimiehille syyskuussa 2019 järjestetyssä infotilaisuudessa. Infotilaisuuden tarkoituksena oli jakaa tietoa kehittämistyöstä ja menetelmistä sekä osallistaa ja innostaa työntekijöitä mukaan oman työn kehittämiseen. Infotilaisuuden tarkoitus oli kehittämishankkeen tiedottamisen lisäksi toimia kehittämismenetelmänä. Infotilaisuudessa työntekijät jaettiin kahteen ryhmään, joissa keskusteltiin tämän hetken ilmiöistä, joita tehostetun perhetyön työntekijät kohtaavat asiakastyössä. Nämä ilmiöt koottiin lopuksi yhteen osallistujien välisen keskustelun avulla. Tämä arkityössä näkyvä ja asiakastyöstä kumpuava tieto toimi asiakaskyselyn teemojen pohjana. (Liite1.)

Tuulaniemen (2011) mukaan aineiston monipuolinen kerääminen, kohderyhmään tutustuminen sekä kehittämistyön strateginen suunnittelu ovat ensimmäisiä palvelumuotoiluprosessin työskentelypisteitä. Kehittämistyön alkuvaiheessa koottiin tietoa kohderyhmästä infotilaisuuden avulla ja samalla suunniteltiin kehittämistyötä strategisella tasolla. Tavoitteellisen suunnittelun lisäksi tälle kehittämishankkeelle laadittiin tietoperustaa teoriatietoon paneutumalla sekä miettimällä kehittämistyön lähtökohtia ja toteutusta yhteistyössä Keusoten tehostetun perhetyön kanssa.

Palvelumuotoiluprosessin keskivaiheilla on tapana ideoida ja innovoida erilaisia kehittämistyön mahdollisuuksia ja lähdetään kokeilemaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja (Tuulaniemi 2011). Kehittämishankkeen seuraavassa vaiheessa työstettiin asiakaskyselyä. Asiakaskysely toteutettiin Webropol -työkalun avulla syyskuussa 2019. Asiakaskysely oli rakenteeltaan strukturoitu, eli kyselylomake oli ymmärrettävissä samalla tavalla kaikkien vastaajien kesken (Vilka 2007, 15). Perhetyöntekijät mahdollistivat

asiakaskyselyyn vastaamisen asiakaskäynnin aikana. Tämä nähtiin tärkeänä asiakaskyselyn onnistumisen kannalta, sillä näin vastaaminen mahdollistettiin mahdollisimman monelle asiakkaalle. Asiakkaille luotiin helppo, vaivaton ja nopea tapa vastata kyselyyn tuomalla kysely heidän luokseen ja antamalla aikaa vastaamiseen. Digitaalinen vastaamismahdollisuus haluttiin suoda kaikille asiakkaille tasavertaisesti tuomalla perhetyöntekijän kannettava tietokone mukana asiakaskäynnille. Samalla asiakkaita motivoitiin osallistumaan perhetyön kehittämiseen.

Työpajapäivä on yksi palvelumuotoilun työskentelytapa, jossa voidaan kehittää palveluita erilaisten menetelmien avulla. Palvelumuotoilun työpajan tavoite voi olla ymmärtää, ideoida, muotoilla ja luoda uutta tai mahdollisesti työpaja voi sisältää näistä elementeistä useita. Työpajan toiminta on aina tavoitteellista ja eteenpäin kulkevaa. (Reason ym. 2016, 142–144.) Työpajan tai prosessin merkitys muotoilutyöskentelyssä on monipuolistunut ja kasvanut. Esimerkiksi juuri työpajatyöskentely sitouttaa henkilöstöä työn kehittämiseen ja mahdollistaa ketterää päätöksentekoa. (Miettinen 2014, 11.)

Tämän kehittämishankkeen työpajapäivä toteutettiin marraskuussa 2019. Työpajapäivään osallistui Keusoten tehostetun perhetyön työntekijät yhdessä esimiestensä kanssa. Työpajapäivän tavoite oli kehittää tehostetun perhetyön palveluita. Työpajapäivän työskentelyn tausta-aineistona hyödynnettiin tehostetun perhetyön asiakkaille tehdyn asiakaskyselyn keskeisiä tuloksia. Työpajapäivässä käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä palveluiden kehittämisen välineenä ja kootut palvelukokonaisuudet koostettiin yhteen. Lisäksi esille nousi myös teemoja, jotka korostuivat asiakaskyselyssä, mutta joita ei tässä työpajapäivässä käsitelty.

Kälviäisen (2012, 23) mukaan konteksti, jossa työskennellään, tukee luovaa ja yhteistoiminnallista työskentelyä. Tilan seinät, pöydät ja muut pinnat on tarkoitettu ideoiden ja kehittämisajatusten jakamiseen ja näkyväksi tekemiseen. Työpajapäivän järjestelyissä huomioitiin tilan käyttö ja osallistujia kannustettiin hyödyntämään työpajapäivän työskentelytilana toimineen Järvenpää-talon puitteita. Lisäksi visuaalista ympäristöä rakennettiin erilaisten muotoiluvälineiden, kuten värikkäiden kartonkien, Post-it-lappujen, kynien ja lehtileikkeiden avulla. Työskentelyn konkretisointi ja visualisointi auttaa prosessissa mukana olevien vuorovaikutuksessa ja synteessissä. Kun kaikki näkevät konkreettisesti kehittämisajatukset, niin asioita on helpompi hahmottaa ja kehittämiskohteena olevan asian puutteet tai haasteet on helpompi nähdä. Tämän kautta on mahdollista saavuttaa yhteinen ymmärrys ja päämäärä kehittämistyössä. (Kälviäinen 2012, 23.)

Kehittämistyön tulokset esitellään tässä opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa ja ne viedään keväällä 2020 Keusoten tehostetun perhetyön esimiesten kanssa järjestettävään yhteistyötapaamiseen. Palvelumuotoilun näkökulmasta tämä vaihe liittyy palvelutuotannon vaiheeseen, jossa ollaan hyvin konkreettisella tasolla asetetussa tavoitteessa (Tuulaniemi 2011). Työpajapäivä, asiakaskyselyn purku, ilmiöiden kuvaaminen ovat tässä kehittämishankkeessa niitä konkreettisia palvelua kuvaavia teemoja. Niiden pohjalta voidaan lähteä kehittämään ja innovoimaan uusia palveluita. (Tuulaniemi 2011; Kuvio 5.)

Tätä kehittämistyöskentelyä ovat ohjanneet Keusotessa tehostetun perhetyön esimiehet yhdessä muiden päättäjien kanssa. Yhteistyötä on tehty myös tehostetun perhetyön työryhmien kanssa. Kehittämistyön alussa oli suunniteltu myös muiden sidosryhmien mukaan ottamista kehittämistyöhön. Prosessin edetessä päädyttiin rajaamaan osallistujat vain tehostetun perhetyön työntekijöihin. Osallistujien rajaamiseen vaikuttivat resurssit ja tarve saada alueellisesti eripuolella työskentelevät työntekijät kokoontumaan ja kehittämään omaa työtään. Kuntayhtymän perustamisesta oli kulunut vajaa vuosi ja työryhmien välinen yhteistyö nähtiin tärkeänä arvona työn kehittämisessä.

Palvelumuotoiluprosessin viimeinen vaihe koostuu arvioinnista, mahdollisesta visuaalisesta tuotoksesta ja työskentelyn dokumentoinnista (Tuulaniemi 2011). Kälviäinen (2012, 22) toteaa, että luonnokset ovat muotoilutyön konkreettisia lopputuloksia. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda ehdotuksia ja visioita tehostetun perhetyön palveluista. Olennaista tässä opinnäytetyössä on ollut hyvin suunniteltu työskentelyn aikataulu, selkeä ja oikea-aikainen viestintä sekä riittävä ja kattava dokumentointi. Osana kehittämistyötä käytimme hyödyksi Tuulaniemen (2011) palvelumuotoiluprosessiin liittyviä kontaktipisteitä. Kontaktipisteet toteutettiin viestinnän keinoin. Jokaisen prosessin vaiheen välissä työryhmät saivat infokirjeen. Infokirjeiden tarkoitus oli innostaa, tiedottaa ja valmistella työntekijöitä prosessin seuraavaa vaihetta varten (Kuva 1).

Tervetuloa infotilaisuuteen!

Keusoten tehostetun perhetyön yhteinen kehittämishanke käynnistyy.

Järjestämme kaikille tehostetun perhetyön työntekijöille infotilaisuuden kehittämishankkeen sisällöstä ja aikataulusta. Tule kuulemaan ja keskustelemaan muiden perhetyöntekijöiden kanssa tehostetun perhetyön tämän hetkisestä tilanteesta ja mahdollisuudesta kehittää palveluita asiakaslähtöisesti.

Aika: keskiviikko 4.9.2019 klo 13.30-14.40

Paikka: Autoasemankatu 2, Tuusula, kokoustila Hyrylä

- Kehittämishankkeen esittely
- Hankkeen aikataulu
- Hankkeen toteutus
- Hyöty omalle työlle
- Keskustelua aiheesta

Kehittämishankkeessa on mukana kaksi sosionomi (YAMK) opiskelijaa, jotka tekevät aiheesta oppinnäytetyötä. Me opiskelijat olemme sitoutuneet viemään hanketta eteenpäin, mutta tarvitsemme teidän työntekijöiden asiantuntijautta palveluiden kehittämisessä. Oppinnäytetyössämme korostuu asiakaslähtöisyys ja avainasemassa on, että hanke toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Työskentelyssä käytämme palvelumuotoilua, joka on osallistava ja innostava menetelmä palveluiden kehittämisessä.

Nähdään syyskuussa!

Sanna Ojanen ja Stina Karlsson

sanna.ojanen@student.lamk.fi, stina.karlsson@student.lamk.fi

Yhteistyössä



KUVA 1. Esimerkki infokirjeestä.

Aikataulua kehittämishankkeelle suunniteltiin oppinnäytetyön tekijöiden ja Keusoten esimiesten kanssa. Aikataulu muovautui prosessin edetessä mukailen organisaation toiveita ja työntekijöiden työssäoloaikoja. Aktiivinen työskentelyaika ajoittui syksyyn 2019 ja se eteni suunnitelman mukaisesti. Viestintää toteutettiin kaikissa prosessin vaiheissa ja tavoitteena oli antaa esimiehille ja työryhmille yhtenäistä ja selkeää tietoa infotilaisuudesta, asiakaskyselyn toteuttamisesta ja työpajapäivästä. Näihin liittyvät infokirjeet (Liite 2–4) lähetettiin Keusoten yhteyshenkilölle. Tiedotteet jaettiin työntekijöille Keusoten esimiesten toimesta heidän parhaaksi katsomallaan tavalla.

Kehittämistyötä on dokumentoitu koko kehittämishankkeen ajan. Dokumentointivälineenä käytettiin oppimispäiväkirjan kaltaista blogia, johon opiskelijat kirjasivat kaikki työskentelyn vaiheet, yhteydenotot ja kehittämistyön sisällöt. Infotilaisuudessa nousseet ilmiöt on kirjattu tähän oppimispäiväkirjaan, asiakaskyselyn runko (Liite 6) ja asiakaskyselyvastaukset (Liite 8) on dokumentoitu Webropol -järjestelmään ja siitä

nousseet teemat on tallennettu oppimispäiväkirjaan. Työpajapäivän runko ja työpajapäivässä toteutetut palvelumuotoilutehtävät (Liite 7) samoin kuin työpajapäivän tuotokset on asianmukaisesti ja luottamuksellisesti tallennettu ja arkistoitu. Nämä kaikki on valokuvattu ja tallennettu osaksi oppimispäiväkirjaa. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoiluprosessin viimeinen vaihe sisältää myös jatkosuunnitelman kehittämistyölle ja työskentelyn reflektoinnin. Tämä opinnäytetyö kuvaa prosessin arviointivaihetta ja siihen liittyy myös kehittämishankkeen tietoperusta, itse prosessin kuvaaminen sekä keskeisten tulosten välittäminen Keusoten tehostetulle perhetyölle lopullisen opinnäytetyön muodossa.

4.3 Aineiston keruu ja analysointi

Kehittämishankkeen aikana aineistoa kerättiin kolmessa vaiheessa (Kuvio 6). Infotilaisuudessa työntekijät nostivat esille ilmiöitä, jotka kuvaavat tämän hetken tehostettua perhetyötä tällä alueella ja asiakkaiden tuen tarpeita. Kehittämistyön toisessa vaiheessa asiakasnäkökulmaa kerättiin asiakaskyselyn avulla. Asiakaskyselyssä tarkasteltiin asiakkaiden kokemuksia ja tarpeita suhteessa tehostettuun perhetyöhön. Aineistonkeruun viimeisessä vaiheessa nämä edellä mainitut tausta-aineistojen keskeiset teemat toimivat pohjana tehostetun perhetyön palveluiden kehittämisessä. Työpajapäivässä kehitettiin tehostetun perhetyön palveluita palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen keinoin. Nämä työpajapäivän tuotokset ovat kehittämistyön lopullista aineistoa, joka toimii myöhemmin konkreettisen työn kehittämisen välineenä.



KUVIO 6. Aineiston kerääminen tässä kehittämistyössä.

Tutkimusaineistoa kerättiin useassa vaiheessa ja näin varmistettiin aineiston monipuolisuus sekä erilaisten kokemusten ja näkemysten löytyminen. Tarkoituksena oli löytää tämän hetken ilmiöitä, tarpeita ja toiveita tehostetulle perhetyölle Keusoten alueella. Asiakaskokemus ja työntekijöiden näkemys arkityöstä nähtiin merkittävänä tietona palveluiden kehittämisessä.

Aineiston keruu tapahtui vapaamuotoisen keskustelun ja strukturoidun asiakaskyselyn avulla. Tämän jälkeen aineistoa lähdettiin kehittämään ja muokkaamaan sekä innovoimaan palvelumuotoilun menetelmin. Vapaamuotoinen keskustelu tehostetun perhetyön ilmiöistä, jotta kentältä nousisivat ne aidot, pinnalla olevat ilmiöt, asiakkaiden tarpeet ja työn haasteet. Ryhmissä käydyt keskustelut olivat vapaamuotoisia ja havainnot keskusteluista kirjattiin paperille luetteloiden. Lopuksi nämä teemat käytiin yhdessä kaikkien osallistujien kesken keskustellen läpi ja tarvittaessa asioita tarkennettiin vielä yhdessä. Tämä toimi aineistonkeruumenetelmänä ja sen tarkoituksena oli auttaa asiakaskyselyn laatimisessa. Infotilaisuudessa kirjatut luettelot dokumentoitiin opiskelijoiden oppimispäiväkirjaan litteroiden. Näiden luetteloiden pohjalta rakennettiin asiakaskyselyn runko.

Määrällisessä tutkimuksessa on tiedettävä tarkasti, mitä halutaan tutkia, ja tutkijan on määriteltävä käsitteet ennen tutkimusaineiston keräämistä. Määrällinen tutkimus antaa tietoa esimerkiksi siitä, miten moni vastaaja on valinnut saman vastausvaihtoehdon. Lisäksi määrällisellä tutkimuksella voidaan tulkita asioiden ilmenemistiheyttä ja vaikutusta toisiinsa. Tutkijan on hahmotettava, rajattava ja määriteltävä tutkimuksen kannalta keskeisimmät käsitteet. Tätä vaihetta kutsutaan operationalisoinniksi. Operationalisoinnilla tarkoitetaan tutkijan omaa tulkintaa suhteessa tutkimuskohteeseen, siihen liittyvään arkikielenkäyttöön ja teoriaan. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää, että tutkija on osannut käyttää tutkimuksessa vakioitua terminologiaa riippumatta siitä, mitä ne merkitsevät eri henkilöille. Onnistuneessa operationalisoinnissa tutkijan onkin tunnettava hyvin kohderyhmän edustajat ja heidän käyttämänsä arkikieli. (Vilka 2007, 36–38, 44.)

Asiakaskysely laadittiin yhdistämällä infotilaisuudessa esille nousseet teemat, opinnäytetyön tietoperusta ja Keusoten esille nostamat kehittämistavoitteet. Teemat eivät asiakaskyselyn ulkoasussa tule erityisemmin esille, mutta ne rytmittävät kysymykset sujuvaksi kokonaisuudeksi. Asiakaskyselyn rakenteeseen kiinnitettiin erityistä huomiota, koska kyselylomakkeen avulla oli tarkoitus havainnoida asiakkaan mielipiteitä, asenteita, ominaisuuksia ja käyttäytymistä. Kyselyn toteutumisen varmistamiseksi ja mahdollisimman laajan otannan saamiseksi se toteutettiin Webropol -kyselynä, jonka avulla tietoa voitiin kerätä ja tallentaa digitaalisesti. Lisäksi asiakaskyselyn toteuttaminen

kotikäynnin aikana nähtiin yhtenä asiakaskyselyn vastaamista helpottavana tekijänä. Näin lähes jokainen asiakasperhe pääsi vastaamaan kyselyyn ja sai tarvittaessa apua sen tekniseen toteuttamiseen. Asiakas vastasi kyselyyn itsenäisesti perhetyöntekijän kannettavalla tietokoneella. Asiakkaalle tuttu työntekijä auttoi myös motivoimaan asiakaskyselyyn vastaamisessa ja korosti kyselyyn vastaamisen hyötyjä ja osallisuutta asiakkaalle.

Asiakaskysely päätettiin toteuttaa Likertin asteikkoa hyödyntämällä. Asiakaskyselyssä oli yhteensä 23 kysymystä, joista 20 kappaletta oli monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksistä 13 kappaletta oli jaoteltu Likertin asteikon mukaan ja vastausvaihtoehtoina toimivat ”*samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä ja täysin eri mieltä*”. Kyselyssä oli myös suora kysymys, ”*onko sinulle tärkeää, että asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä perhetyön työskentelyn aikana?*”. Tähän kysymykseen vastausvaihtoehtoina oli ”*Kyllä*” ja ”*Ei*”. Likertin asteikko on järjestysasteikko, jota käytetään paljon mielipideväittämissä. Asteikon perusidea on, että asteikon keskikohdasta lähtien toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys vähenee. Asteikko voi olla moniportainen, joskin on voitu todeta, että kolmiportainen asteikko on luotettavin. Likertin asteikosta käytetään myös nimitystä asenneasteikko. Likertin asteikon avulla on mahdollista saada tietoa asiakkaan palvelukokemuksesta. Asenneasteikkojen käyttö on vakiintunut muun muassa sosiaali- ja terveysaloilla. (Vilkka 2007, 45–46.)

Kyselyssä oli seitsemän monivalintakysymystä, joissa oli esillä valmiita vastausvaihtoehtoja. Monivalintakysymyksillä selvitettiin esimerkiksi asioita, joissa asiakkaat tarvitsevat apua, heidän arkeaan kuormittavia tekijöitä tai tehostetun perhetyön menetelmiä. Näihin kysymyksiin valittiin monivalintavaihtoehdot, jotta asiakkaan olisi helpompaa vastata annettuun kysymykseen. Monivalintakysymysten vaihtoehdot oli poimittu lastensuojelun ja tehostetun perhetyön tietoperustasta ja Keusoten tehostetun perhetyön palvelukuvauksesta. Asiakaskyselyn jokainen laadittu kysymys käytiin läpi ennen kyselyn testaamista hyödyntäen Vilkan (2007, 64) kysymystenlaatijan muistilistaa; ”*mikä on asiaongelma, mikä on tutkimusongelma, mitä asioita mitataan, onko lomakkeessa näistä asioista kysymys tai kysymyksiä, tarvitaanko lomakkeessa kaikki kysymykset ja puuttuuko lomakkeesta jokin kysymys*”. Näiden lisäksi jokaisen kysymyksen kohdalla varmistettiin myös Vilkan (2007, 65) mukaan; ”*mitä kysymys mittaa, mittaako se juuri sitä, mitä sen pitääkin mitata, onko kysymys täsmällinen, onko kysymyksessä turhia sanoja, onko kysymyksessä vastaajaa johdattelevia sanoja ja onko yhdessä kysymyksessä kysytty vain yksi asia*”.

Määrälliseen tutkimukseen soveltuvat myös avoimet kysymykset, joiden sanalliset vastaukset tutkija strukturoi jälkikäteen. Avoimet kysymykset ovat yleistyneet, koska monivalintakysymykset eivät välttämättä anna tarpeeksi laajaa kuvaa asiakkaiden palveluja ja tyytyväisyyttä koskevissa asioissa. (Vilka 2007, 69.) Avoimia kysymyksiä kyselyssä oli kolme. Avoimien kysymysten määrä päätettiin pitää kohtuullisena, jotta asiakkaiden olisi helppo vastata kyselyyn, ja myös tutkijoiden vähäisen tutkimuskokemuksen vuoksi. Vilkan (2007, 68) mukaan tutkijan on luokiteltava vastaukset substanssin mukaan. Aloittelevalle tutkijalle voi olla vaikeaa ryhmitellä avoimia kysymyksiä. Vastausten ryhmittely on myös työlästä ja siksi on suositeltavampaa, että käytetään monivalintakysymyksiä avoimien kysymysten sijasta. Asiakaskyselyn avoimissa kysymyksissä kartoitettiin asiakkaiden verkostoa kysymällä: *"Mitä muita palveluita saat tällä hetkellä?"* sekä asiakkaiden tunteita ja kokemuksia kysymällä: *"Mikä ärsyttää ja/tai turhauttaa perhetyössä?"* sekä *"Toivomuksia perhetyölle"*. Lisäksi monivalintakysymyksissä on mahdollisuus valita *"Muu, mikä"* -vaihtoehto, kirjoittamalla avoimeen kenttään asian omin sanoin.

Asiakaskyselyn aineisto oli sekä määrällistä että laadullista. Asiakaskyselyn keskeisiä tuloksia kuvataan määrällisesti prosenttiosuuksilla sekä laadullisesti kertomalla asiakkaiden kokemuksia avoimiin kysymyksiin saaduilla vastauksilla. Aineisto analysoitiin käyttämällä suoria jakaumia, jotka olivat nähtävissä Webropol-ohjelman kuvaajille piirtyneisiin raportteihin. Asiakaskyselyn keskeiset tulokset olivat tulkittavissa raporteista vastausprosenttien antaman lukeman perusteella.

Aiemmin kerätty tutkimusaineisto (asiakaskyselyn keskeiset tulokset) esiteltiin työpajapäivään osallistujille ja niistä nousseita teemoja lähdettiin innovoimaan perhetyöntekijöiden ammatillisen näkemyksen avulla. Työpajapäivässä hyödynnettiin erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä, keinoja ja näkökulmia kokemusten kuvaamisessa. Työpajapäivässä hyödynnettiin erilaisia visuaalisia menetelmiä, sillä niiden avulla voidaan konkretisoida asioita, jotka eivät ole nähtävissä. Visuaalisuuden avulla voidaan saada esille erilaisia palveluun tai prosessiin liittyviä ideoita, mielikuvia, arvoja ja tunteita. (Kälviäinen 2012, 20–21.)

Kaikissa kehittämistyön vaiheissa aineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti ja asianmukaisesti. Asiakkaiden kokemukset ja auki kirjoitetut asiat dokumentoitiin niin kuin asiakas oli ne tuottanut. Lomakkeet ja aineisto tarkastettiin sen eri vaiheissa (Vilka 2007, 106), jotta asiavirheitä ei nousisi tekstiin.



KUVIO 7. Aineiston analysointi.

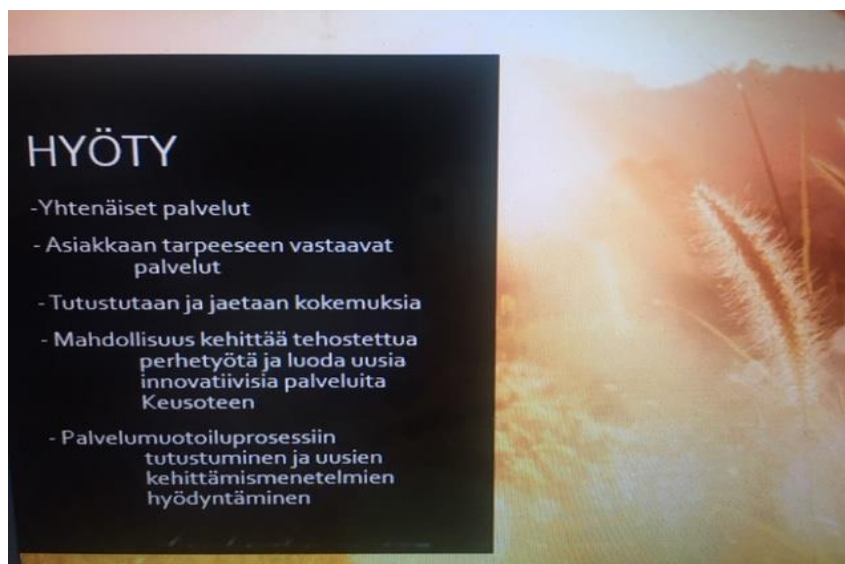
Aineiston analyysityökaluna toimi teemoittelu, jonka avulla samat teemat yhdistettiin ja näin saatiin esille erilaisia ilmiöitä ja kokemuksia. Kaikki tulokset esiteltiin ja kuvattiin sanallisesti (Vilka 2007, 147). Tässä kehittämisvaiheessa työskentely eteni spiraalimaisesti (Kuvio 7). Aineistoa analysoitiin ja käsiteltiin kehittämistyön kaikissa vaiheissa.

5 OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETYT KEHITTÄMISMENETELMÄT

5.1 Infotilaisuus

Infotilaisuudesta lähetettiin kutsu (Liite 2) elokuussa 2019 kaikille neljälle tehostetun perhetyön työryhmälle. Kutsua pyydettiin välittämään tarvittaessa myös tehostetun perhetyön sidosryhmille. Sidoryhmiin kuuluu esimerkiksi sosiaalityöntekijät, erityissosiaalihoajaajat ja muut aktiivisesti yhteistyötä tehostetun perhetyön kanssa tekevät. Sidoryhmien kutsumisen jätimme esimiesten harkinnan varaan. Kutsun tarkoitus oli herätellä osallistujien mielenkiintoa ja motivaatiota tehostetun perhetyön asiakaslähtöistä kehittämistä kohtaan sekä innostaa tulijoita paikalle tapaamaan kollegoita että kuulemaan tehostetun perhetyön tämänhetkisestä tilanteesta.

Infotilaisuuteen osallistui Keusote-alueen tehostetun perhetyön työntekijöitä yhteensä 16, lisäksi kaksi esimiestä ja yksi sidoryhmän edustaja. Infotilaisuus koostui laatimistamme viidestä asiakokonaisuudesta, jotka esiteltiin Powerpoint-esityksenä (Kuva 2). Infotilaisuutta ohjanneita asiakokonaisuuksia olivat kehittämistyötä ohjaavien opiskelijoiden esittely ja kehittämishankkeen yleisesittely sekä esittely hankkeen hyödyistä, toteutuksesta, aikataulusta ja jatkotyöskentelystä. Lisäksi esiteltiin työpajapäivän alustava runko. Ahosen (2017, 58) mukaan monimutkaista prosessia ja abstrakteja palveluja on vaikea hahmottaa ja kehittää ilman visuaalisia työkaluja. Prosessien näkyväksi tekeminen on tärkeä osa prosessia. Visuaalinen asioiden esittäminen tuo näkymättömän näkyväksi ja kehittämisestä tulee helpompaa, kun kaikki ovat 'samalla kartalla'. Tuulaniemi (2011,115) kirjoittaa, että visualisointi on vahvempi kommunikaation väline kuin kirjoitettu sana. Visualisointi konkretisoi esitystä jopa paremmin kuin puhuttu kieli.



KUVA 2. Infotilaisuuden Powerpoint-materiaalia

Infotilaisuuden alkuun olimme valinneet taustalle musiikin, jonka tarkoitus oli herätellä kuulijoiden ajatuksia asian ja yhteisen todellisuuden äärelle. Olimme tehneet iMovie -sovelluksella lyhyen aiheeseen johdattelevan videon. Videon tarkoituksena oli herättää katsojan kiinnostus palvelumuotoilua kohtaan. Infotilaisuus päätettiin tekemämme videon katselemiseen, jossa saman kappaleen sanoitukset toimivat vahvistamassa ajatustamme palvelumuotoilun mahdollisuuksista innovatiiviseen yhteiskehittämiseen. Infotilaisuuden aikana työntekijöitä osallistettiin yhteiskehittämiseen pyytämällä heitä jakautumaan ryhmiin, joissa tarkoituksena oli pohtia minkälaisia teemoja olisi hyvä huomioida asiakaskyselyssä (Liite 1).

Halusimme, että työntekijät saisivat vaikuttaa laadittaviin kysymyksiin, sillä juuri heiltä löytyy ajankohtaisin tieto asiakaskentältä. Henkilöstölähtöisessä kehittämisessä arvostetaan työntekijän asiantuntijuutta omasta työstään. Organisaation kannattaa hyödyntää työntekijöidensä asiantuntijuutta, koska usein työntekijöillä on hyvä käsitys siitä, miten asiat hoituvat asiakkaan näkökulmasta. (LATU -toimintamalli 2014, 12.) Työntekijät osallistuivat keskusteluun aktiivisesti ja perhetyön ilmiöitä nostettiin runsaasti esiin. Infotilaisuuden keskustelunaiheiden pohjalta opiskelijat kokosivat kuusi pääteemaa, jotka liittyivät aikaan ja keston, vaikuttavuuteen, verkostoihin, ilmiöihin ja asiakasryhmän erityispiirteisiin, perhetyöntekijöihin ja menetelmiin (Liite 1). Asiakaskeskeisen johtamisen haasteena on kuinka muuttaa olemassa olevaa organisaatiokulttuuria asiakaskeskeiseksi. Asiakkaan tarpeet ja toiveet jäävät usein sivuseikaksi, vaikka asiakkaiden vuoksi työtä

tehdään ja asiakkaat tuovat organisaation tuotot. Kehittämisen tulee lähteä asiakkaiden nykyisistä ja tulevista tarpeista. (Juuti 2015, 28–29.)

5.2 Asiakaskysely

Tehostetun perhetyön työryhmien ja opiskelijoiden yhteistyönä laadittiin asiakaskysely, jonka avulla kerättiin tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja tavoitteistaan (Kuva 3). Kyselyn tarkoituksena oli tuoda esille asiakkaiden omaa kerrontaa ja yhdistää se organisaation taustatietoihin ja työntekijöiden tietotaitoon. Palvelumuotoilussa korostuu asiakaslähtöisyys ja tässä hankkeessa asiakkaita osallistettiin kyselyn kautta. (Tuulaniemi 2011, 145.)

ASIAKASKYSELY

Tehostetun perhetyön yhteinen kehittämissuunnitelma käynnistyy. On aika tehdä tehostetun perhetyön palveluita keuvoten asiakkaiden näköistä. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat saavat mahdollisuuden osallistua kehittämisyhteyden kertomalla omaa kokemustaan ja tuomalla esin toivettavia ja tarpeita perhetyöstä. Tervetuloa mukaan!

Kyselyn toteuttaminen:

Kysely toteutetaan verkkokyselynä Webropol työkalun avulla, saatte siihen linkin. Selkeintä on, että asiakas vastaa kyselyyn kotikäynnin/tapaamisen aikana, jotta vastausprosentti kyselyyn olisi mahdollisimman korkea. Kyselyn vastaaminen kestää 10-15 minuuttia ja tavoitteena on, että se tehdään kaikille tehostetun perhetyön asiakkaille. Kyselyn voi tehdä oman työntekijän tietokoneilta tai omalta laitteelta antamamme linkin avulla. On tärkeää huomioida, että asiakkailla on vastausrauha. Työntekijän läsnäolo ei sasi vaikuttaa vastauksiin, olethan kuitenkin tarvittaessa apuna. Vastaaminen on asiakkaalle vapaaehtoista, mutta suotavaa. Työntekijöitä pyydetään motivoimaan asiakkaita vastaamiseen, sillä nyt heillä on mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin. Kyselyn vastataan nimettömänä ja perheestä kyselyyn voi vastata useampi henkilö.

Kyselyn toteuttamisen aika:

Kyselyyn vastataan 23.9.-11.10.2019 välisenä aikana. Tutkimuksen onnistumiseksi on olttava riittävästi ja monipuolasti aineistoa. Toivetaan on, että jokainen perhetyöntekijä huolehtii, että kysely toteutetaan kaikkien omien asiakkaiden kanssa.

Linkki kyselyyn:

Tähän verkkosivustoon jokainen työntekijä saa kyselylinkin myös sähköpostitse.

Mitä hyödyä asiakaskyselystä on?

Asiakkaan tarpeeseen vastaavat palvelut



Oullisuus ja vaikuttaminen

yhdistetyt palvelut koko-Uusimaalla

Kehittämissuunnitelmissa on mukana kaikki sosionomit (YAMK) opiskelija, jotka tekevät aiheesta oppinnäytetyötä. Oppinnäytetyössä korostuu asiakaslähtöisyys ja avoimuus, on, että hankkeeseen osallistetaan asiakkaita ja työntekijöiden kanssa. Työskentelyssä käytämme palvelumuotoilua, joka on osallistava ja innostava menetelmä palveluiden kehittämisessä.

Kiitos osallistumisestasi!

KUVA 3. Kirje asiakaskyselyn ohjeet.

Palvelun onnistumiseksi tarvitaan asiakkaan läsnäoloa, tekemistä ja päätöksiä. Palveluiden synnyttämät arvot ei aina näy heti vaan vasta myöhemmin, jopa vasta asiakkuuden päätyttyä. Palvelutuotanto tapahtuu usein erillään asiakkaasta, kun taas palvelu toteutuu yhdessä asiakkaan kohtaamisessa. Perinteinen tapa mitata

palvelutuotannon onnistumista on toteuttaa asiakastytyväisyyskysely. Perinteisten tapojen ongelmana on, etteivät ne sovi kaikille asiakkaille. Kyselyitä tulisi uudistaa siten, että asiakkaan olisi mahdollista arvioida kunkin tekijän merkitystä omalta kannaltaan tai kysymällä suoraan mitä asioita asiakas palveluksessa arvostaa ja miten niissä hänen mielestään on onnistuttu. (Jääskeläinen ym. 2013, 15–17.) Asiakaskyselyssä asiakkaan oli mahdollista arvioida kunkin esitetyn aihealueen ja erilaisten tekijöiden merkitystä itsensä kannalta. Kyselyssä kysyttiin myös suoraan, mitä asiakas pitää palvelussa tärkeänä, mitä vähemmän tärkeänä, missä on onnistuttu ja missä olisi parantamisen varaa.

Työryhmien ja opiskelijoiden yhteistyössä tehty kyselylomake (Liite 6) muokattiin opiskelijoiden toimesta nettikyselyksi Webropol-ohjelman avulla. Opiskelijoiden toimesta jokaisen laaditun kysymyksen kohdalla varmistettiin, mitä kysymys mittaa ja mittaako se juuri sitä mitä sen pitääkin mitata. Onko kysymys täsmällinen vai sisältääkö se turhia tai johdattelevia sanoja. Tärkeää oli varmistaa myös, että yhdessä kysymyksessä kysyttiin vain yhtä asiaa. (Vilkkä 2007, 65.) Asiakaskyselyn runko käytiin myös yhdessä läpi Keusoten tehostetun perhetyön yhteyshenkilöiden kanssa.

Kyselylomake soveltuu hyvin henkilökohtaisten asioiden kysymiseen, mutta niiden palautuminen tutkijalle on hidasta. (Vilkkä 2007, 28.) Tästä syystä asiakaskysely toteutettiin asiakaskäyntien yhteydessä, mikä nähtiin tehokkaimpana keinona varmistaa asiakaskyselyyn vastaaminen ja mahdollisimman korkea vastausprosentti. Vilkkä (2017, 64) kirjoittaa, että vastaaminen sähköiseen kyselyyn on mahdotonta, jos vastaajalla ei ole tietokoneen käyttömahdollisuutta. On hyvä varmistaa vastaajien mahdollisuudet vastata sähköisesti toteutettavaan kyselyyn. Tästä syystä tehostetun perhetyön asiakkaat vastasivat kyselyyn asiakaskäynnin aikana perhetyöntekijän kannettavalla tietokoneella. Perheitä tuettiin ja vastuutettiin asiakaskyselyyn vastaamisessa, mutta asiakas vastasi kyselyyn itsenäisesti. Jokaiselle asiakasperheelle luotiin näin mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen ja osallisuuden kokemuksen syntymiseen.

Asiakaskyselyyn laadittiin saatekirje (Liite 5), jossa kerrottiin opiskelijoiden ohjaamasta kehittämishankkeesta osana heidän opinnäytetyötään, sekä kehittämishankkeen tarkoituksesta ja tavoitteista. Lisäksi saatekirje sisälsi kiitokset ja opiskelijoiden yhteystiedot tarvittavia lisätiedusteluja varten. Saatekirje aukesi heti avattaessa Webropol-kyselyn.

Saatekirjeen pitää antaa riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen visuaalinen ilme on tärkeä, sillä näiden perusteella henkilö päättää osallistumisestaan kyselyyn. Asiakkaan motivointi vastaamiseen alkaa jo saatekirjeestä. (Vilkkä 2007, 65.)

Kehittämistyön kannalta oli tärkeää kerätä mahdollisimman paljon tutkimusmateriaalia, ja siksi asiakaskyselyn vastausajanjaksoa pidennettiin kahdesta viikosta kolmeen viikkoon. Asiakaskyselyyn liittyvä dokumentointi tallennettiin Webropol-ohjelman kautta omaksi tiedostoksi (Liite 8). Asiakaskyselyn vastaukset tarkistettiin Webropol-ohjelmasta saatujen kuvaajien avulla. Avoimet kysymykset käytiin läpi ja ryhmiteltiin. Tarkoituksena oli nostaa esiin asiakaskyselyn keskeiset tulokset niin, että ne olivat hyödynnettävissä työpajapäivässä.

5.3 Työpajapäivä

Tutkimusvaiheessa tehtiin myös strategista suunnittelua. Tässä hankkeessa se tarkoitti työpajapäivän rakenteen ja toteutuksen suunnittelua, organisaation reunaehtoihin tutustumista ja kehittämistyön mahdollisuuksien kartoitusta. Suunnitteluvaiheessa oli tarkoitus ideoida ja kuvata ratkaisuja sen ymmärryksen valossa, mikä oli taustatietojen kautta mahdollista saavuttaa. Vaiheen tavoitteena oli kehittää vaihtoehtoisia ratkaisuja tutkimusongelmaan. Tavoitteena oli myös kehitettävän palvelun testaaminen ideoinnin ja vuorovaikutuksen kautta. (Tuulaniemi 2011, 131.) Suunnitteluvaiheessa asiakaskyselyn tulokset jaoteltiin teemoittain ja vastausten lukumäärä huomioiden. Tarkoituksena oli jaotella teemat niin, että ne olivat hyvin hyödynnettävissä työpajapäivässä. Suunnitteluvaiheessa laadittiin työpajapäivän sisältö ja valittiin tarkoituksenmukaiset menetelmät (Kuva 4).

TERVETULOA TYÖPAJAPÄIVÄÄNI

Tehostetun perheyön yhteinen kehittämishanke etenee ja nyt on aika kokoontua yhteiseen työpajapäivään. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat ovat saaneet mahdollisuuden osallistua kehittämistyöhön kertomalla omia kokemuksiaan, toiveitaan ja tarpeitaan perheyöstä. Kiitos aktiivisesta työskentelystä asiakaskyselyn parissa! Yhteiskehittämisen toisessa vaiheessa on työntekijöiden vuoro vaikuttaa siihen, millaisia tehostetun perheyön palveluita Keusotessa jatkossa toteutetaan.

Aika ja paikka:
Tiistaina 5.11.2019 klo 9-15
Paikka: Järvenpää-Talo, Iso kokoushuone
Hallintokatu 4, Järvenpää

Päivä sisältää lounas- ja kahvitauon. Järvenpää-Talolla on ravintola, jossa on lounaslinjasto. Lounas ja kahvitauko on omakustanteinen.

Pohdittavaksi itsekseen tai esimerkiksi tiimissä ennen työpajapäivän osallistumista:

- 1. PALVELUPOLKU**
Millainen on asiakkaan näkökulmasta tehostetun perheyön asiakaspolku?
- 2. PALVELUN VAIHEET**
Mitä asiakas kokee/tuntee ennen asiakkuuttaan? asiakkuuden aikana? asiakkuuden päättyessä?
- 3. PALVELUTUOKIOT**
Millaisia ovat asiakkaan näkökulmasta vuorovaikutustilanteet asiakaspöydän aikana?
- 4. KONTAKTIPISTEET**
Asiakkaan näkökulmasta, mitkä ovat tärkeimpiä/merkittävimpiä vuorovaikutustilanteita onnistuneessa palvelukokemuksessa?

Kehittämishankkeen tavoitteet:

"On tullut se päivä, jolloin tarve määrittelee palvelun." (Tarja Ahonen, 2017)

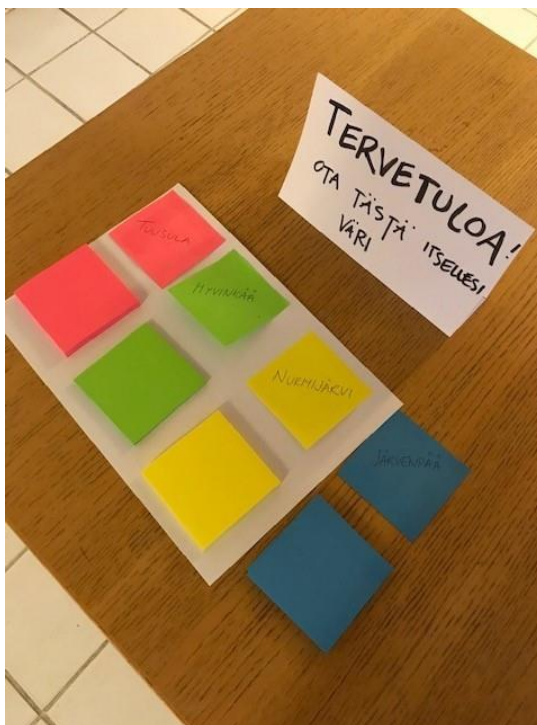
Kehittämishankkeessa on mukana kaksi osionomi (YAMK) opiskelijaa, jotka tekevät aiheesta opinnytyötä. Opinnytytyössä korostuu asiakaslähtöisyys ja arvioinnassa on, että hanke toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Työskentelyssä käytämme palvelumuotoilua, joka on osallistava ja innostava menetelmä palveluiden kehittämiseksi.

Nähdään marraskuussa Järvenpäässä!
Sanna Ojanen ja Steina Karlsson

KUVA 4. Saatekirje työpajapäivään.

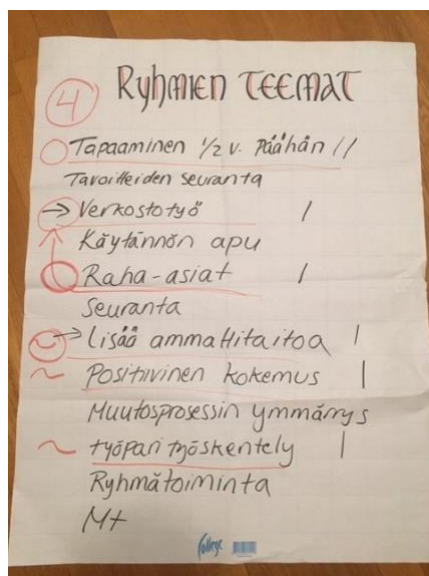
Työpajapäivän käsikirjoitus tehtiin tavoitelähtöisesti, huomioiden työpajan merkitys työn kehittämisessä ja siihen sitouttamisessa (Miettinen 2014, 11). Tässä vaiheessa opinnäytetyötä järjestettiin tehostetun perhetyön työryhmien yhteinen työpajapäivä, jossa tarkoituksena oli luoda taustatietojen, asiakaskyselyn tulosten ja työntekijöiden tietotaidon avulla tehostetun perhetyön palvelumuodot. Työpajapäivän menetelminä hyödynnettiin erilaisia palvelumuotoilun keinoja, kuten esimerkiksi teemojen lajittelua Post-it -lappujen avulla. Konkreettisten ja visualisten keinojen kautta kehittämisajatukset tulevat näkyviksi ja helpommin työstettäviksi (Kälviäinen 2012, 23).

Kävimme työpajapäivän alussa asiakaskyselyn keskeiset tulokset läpi Powerpoint-diojen avulla. Työntekijät valitsivat tämän esittelyn pohjalta ajankohtaisimmat, tärkeimmät ja kiinnostavimmat teemat. Teemojen tarkastelu olisi vaatinut enemmän työskentelyaikaa, vaikka aikaa jatkettiin suunniteltua enemmän. Tämä asia huomioitiin keskustelun ja työpajapäivän edetessä. Spesifimpi menetelmä olisi helpottanut teemojen valinnassa. Työpajapäivään osallistui 18 työntekijää ja neljä esimiestä. Kaikista asiakaskyselyssä nousseista teemoista valittiin työstettäväksi neljä, sillä perhetyön työntekijöistä voitiin muodostaa neljä tasakokoista ryhmää. Ryhmät jaettiin niin, että jokaisessa ryhmässä oli Keusoten eri alueiden työntekijöitä (Kuva 5).



KUVA 5. Ryhmien jako työskentely kunnan/kaupungin mukaan.

Isommissa työryhmissä ryhmässä saattoi olla kaksi henkilöä samasta kunnasta. Yhdestä kunnasta osallistui vain yksi työntekijä. Esimiehet eivät osallistuneet ryhmätyöskentelyyn, mutta työpajapäivän keskusteluissa he olivat mukana. Pienryhmätyöskentelyn alussa toteutettiin ryhmäytymistä työskentelyn helpottamiseksi. Tämän jälkeen tehostetun perhetyön työntekijät saivat pienryhmissä keskustella ajatuksistaan ja kokemuksistaan asiakaskyselyn tuloksiin liittyen. Ohjeena oli pohtia tehostetun perhetyön palveluita erityisesti asiakasnäkökulmasta. Keskustelun pohjalta listattiin fläppitauluun 11 asiakkuuksiin liittyvää ilmiötä. Näitä ilmiöitä olivat: perhetyöntekijän yhteydenotto puolen vuoden päähän asiakkuuden päättymisestä, perhetyön tavoitteiden seuranta, verkostotyö, käytännön avun tarjoaminen, asiakasperheiden raha-asiat, perhetyöntekijöiden ammattitaidon kehittäminen, positiivinen asiakaskokemus, ymmärryksen lisääminen muutosprosessissa, työparityöskentely, ryhmätoiminta ja mielenterveysongelmat. (Kuva 6.) Työntekijöiden ammatillista näkemystä asiakasperheistä ja ilmiöiden esiintyvyydestä hyödynnettiin teemojen valitsemisessa. Teemojen valitseminen toimi kehittämismenetelmänä työpajapäivässä. Menetelmän avulla neljä teemaa nostettiin tarkasteluun työpajapäivässä. Työpajapäivässä työstettäväksi teemoiksi valittiin: valittiin perhetyöntekijän yhteydenotto puolen vuoden päähän asiakkuuden päättymisestä, verkostotyö, asiakasperheiden raha-asiat ja työparityöskentely.



KUVA 6. Teemoittelua työpajapäivässä.

Pienryhmille jaettiin viisi palvelumuotoilutehtävää (Liite 7). Jokainen osuus käsiteltiin omana kokonaisuutenaan annetun ajan kuluessa. Päivän aikataulutuksesta vastaisivat opiskelijat. Jokainen tehtäväosio oli värikoodattu ja menetelmänä käytettiin Post -it -lappuja. Ryhmät saivat työskentelyohjeen sekä suullisesti että kirjallisesti. Opiskelijat toimivat työnohjaajina kiertäen pienryhmissä ja antaen vinkkejä siitä, miten työskentelyssä voi edetä asiakaskokemuksen teemaa ylläpitäen. Palvelumuotoilun lähestymistavan mukaisesti asiakkaan näkemystä korostettiin työskentelyn aikana. Lisäksi tehtävänannossa ja ohjauksessa korostui näkökulma siitä, mitä palvelu voisi olla tulevaisuudessa. Työntekijöitä kannustettiin visioimaan palveluita, joita ei vielä ole olemassa.

Jokaiselle pienryhmälle annettiin teema, kuten esimerkiksi asiakasperheen raha-asiat, jonka ympärille työskentely rakentui. Ensimmäisessä tehtävässä luotiin asiakasperhe niinkutsutun Case-työskentelyn kautta. Ryhmä loi kartongille case-perheen ja valitsi hahmoihin sopivat aikakauslehdistä leikatut kuvat. Kuvat toivat visuaalisuutta työskentelyyn. Tämän jälkeen ryhmä mietti case-perheelle tarinan ja taustan kirjaten kartongille muutamia oleellisia asioita perheestä. Perheen verkostot ja sidosryhmät kirjattiin kartongille. Tämän jälkeen ryhmä määritteli kartongille perheen lähtötilanteen ja tuen tarpeen sekä perheen ja työntekijöiden tunnetilat ennen palvelukokemusta. Ryhmiä ohjattiin käyttämään luovuutta tunnetilojen kuvaamisessa, kuten esimerkiksi hymiöitä. Tehtävänannon lopussa oli vinkki hyödyntää mielikuvitusta, todellisia asiakastapauksia ja asiakaskyselystä nousseita ajatuksia tehtävän tekemisessä. Ohjeena oli käyttää näitä taustatietoja hyödyksi myös tulevissa tehtävissä. Aikaa asiakasperheen luomiseen annettiin puoli tuntia. (Liite 7.)

Toisessa tehtävässä pienryhmät kuvasivat asiakasperheen palvelupolun. Ryhmät saivat ohjeen miettiä, miten juuri tämän asiakasperheen asiakaspolku etenee tehostetussa perhetyössä. Jokainen asiakaspolun vaihe kirjoitettiin keltaiselle Post -it -lapulle ja laput järjesteltiin seinälle aikajanallisesti oikeaan järjestykseen. Tehtävänannon lopussa oli vinkki hyödyntää tehtävän tekemisessä käytettävissä olevaa tilaa. Lisäksi ohjattiin laittamaan rohkeasti esille myös uudet innovatiiviset ratkaisut, asiakaskyselystä nousseet ajatukset huomioiden. Loppuosan vinkissä oli myös muistutus alussa luodun case-perheen huomioimisesta. Palvelupolun kuvaamiseen annettiin aikaa puoli tuntia. (Liite 7.)

Kolmannessa tehtävässä jatkettiin case-perheen palvelupolun kuvaamista. Ryhmät miettivät mitä asiakas kokee tai tuntee ennen asiakkuutta, asiakkuuden aikana ja asiakkuuden päättyessä. Asiakkaan tunnetilat kirjoitettiin oransseille Post -it -lapuille ja ne

sijoitettiin aiemmin luodulle aikajanelle. Tämän lisäksi ryhmä sai tehtäväksi miettiä mitkä ovat tärkeimpiä vuorovaikutustilanteita asiakkaan näkökulmasta palvelupolulla. Nämä kontaktipisteet kirjoitettiin punaisille Post -it -lapuille ja sijoitettiin aikajanelle.

Tehtävänannossa oli vinkkinä hyödyntää ajatuksia erilaisista innovatiivisista palvelumahdollisuuksista, kuten digitaalisuudesta, sekä visioita nykypäivän ja tulevaisuuden lapsiperheiden tarpeista. Ryhmiä ohjattiin kiinnittämään huomiota terminologiaan, kuten siihen onko Keusoten tehostetussa perhetyössä yhteinen kieli. Aikaa palvelupolun kuvauksen jatkotyöskentelyyn oli puoli tuntia. (Liite 7.)

Seuraavassa vaiheessa pienryhmät työskentelivät vision parissa. Ryhmät saivat ohjeen miettiä resursseja ja aikataulua. Kuka tekee ja mitä tehdään missäkin palvelun vaiheessa. Tarkennuksena ohjeeseen oli kirjattu esimerkki toimijoiksi asiakas, lähimmäinen ja viranomainen. Resursseihin ja aikatauluihin liittyvät asiat kirjattiin vihreille Post -it -lapuille ja laput sijoitettiin aikajanelle. Lisäksi ohjeessa kerrottiin, että tehostetun perhetyön palvelukuvauksessa määritellään työskentelyn olevan lapsen ja perheen arjessa tapahtuvaa muutokseen tähtäävää, ratkaisu- ja voimavarakeskeistä tukemista ja ohjausta. Pienryhmiä ohjattiin tämän avulla miettimään, miten palvelua tulisi kehittää, jotta asiakas saisi juuri sen avun, jota hän tarvitsee. Nämä asiat kirjattiin sinisille Post -it -lapuille ja laput sijoitettiin aikajanelle. Tehtävänannon lopussa oli vinkki hyödyntää ajatuksia erityisosaamisesta kuntayhtymässä, lisäkoulutuksista ja moniammatillisuudesta. Aikaa vision työstämiseen annettiin puoli tuntia. (Liite 7.)

Viimeisessä työpajapäivän tehtävässä luotiin ratkaisu ja esiteltiin valmis palvelu. Ryhmät saivat luoda toiselle kartongille kehittelemästään palvelusta mainoksen, joka innostaisi ja motivoisi asiakasta. Tarkoitus oli keskittyä lopputuloksen eli ratkaisun ja valmiin palvelun kuvaamiseen. Tehtävänannon lopussa oli vinkki hyödyntää huoneessa olevia materiaaleja, mielikuvitusta ja luovuutta. Uusi palvelu brändättiin ja markkinoitiin kuvitteelliselle asiakkaalle. Aikaa valmiin palvelun kuvaamiseen ja mainoksen tekemiseen annettiin puoli tuntia. (Kuva 7.)



KUVA 7. Tehostetun perhetyön palveluita kehittämässä.

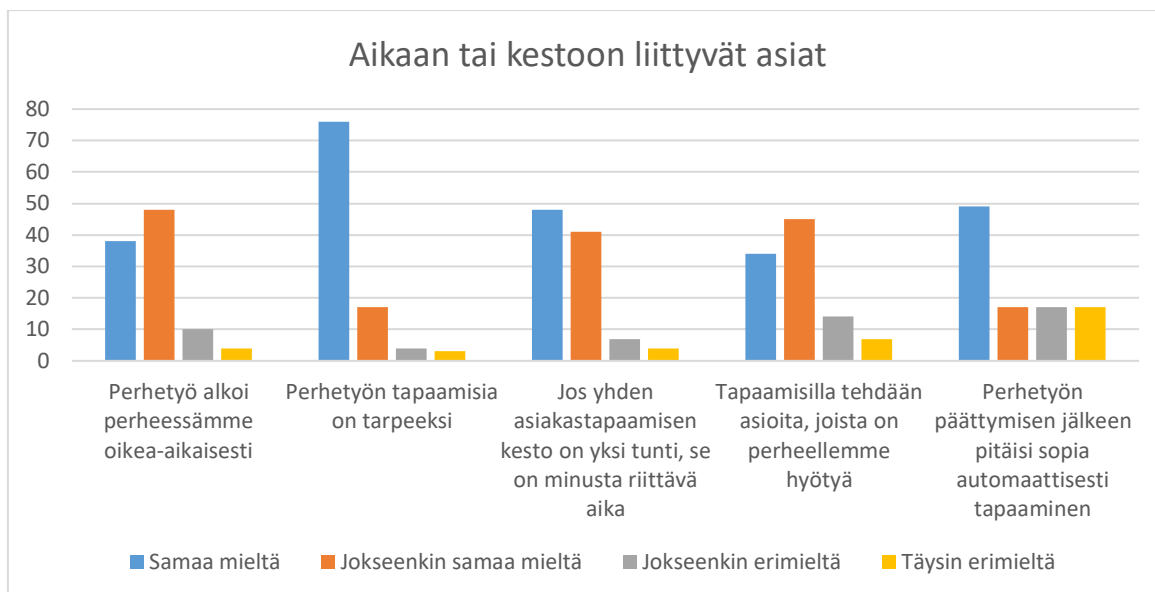
Työskentelyn lopuksi jokainen pienryhmä esitteli muille työpajapäivän osallistujille muotoilemansa valmiin palvelun ja sen mainoksen. Jokaisella pienryhmällä oli aikaa ryhmätöiden esittelemiseen 15 minuuttia ja lopuksi uudesta palvelusta käytiin keskustelua yhteisesti kaikkien työpajapäivään osallistujien kesken. (Liite 7.) Työpajapäivän jälkeen pienryhmien tuotokset kerättiin yhteen. Ehdotuksista ja visioista nousee esille asiakasryhmien tarpeet, toiveet, resurssit sekä palveluiden tarve. Opinnäytetyö- ja palvelumuotoiluprosessit kuvataan ja esitellään tässä opinnäytetyössä.

6 ASIAKASKYSELYN KESKEISET TULOKSET

6.1 Aikaan, keston ja vaikuttavuuteen liittyvät asiat

Asiakaskyselyyn (Liite 8) vastasi 29 asiakasta. Asiakaskysely toteutui Tuusulassa, Järvenpäässä ja Nurmijärvellä. Työpajapäivässä saatiin tieto, että Hyvinkäällä asiakaskyselyä ei ollut toteutettu opinnäytetyöntekijöistä riippumattomista syistä. Tavoitteena oli saada esille asiakkaan ajatuksia, kokemuksia ja toiveita Keusoten tehostetusta perhetyöstä. Asiakaskyselyn keskeiset tulokset toimivat tausta-aineistona työpajapäivän työskentelylle. Tätä kautta asiakkaat pääsevät kuvaamaan tämän hetken palvelua omasta näkökulmastaan ja osallistumaan tehostetun perhetyön kehittämiseen. Tässä kappaleessa kuvataan asiakaskyselyn keskeiset tulokset ja ne esitellään ne teemoihin jaoteltuina. Teemat ovat aikaan ja keston liittyvät asiat, vaikuttavuuteen liittyvät asiat, verkostoihin liittyvät asiat, asiakasryhmän erityispiirteisiin liittyvät asiat, perhetyöntekijöihin liittyvät asiat ja menetelmiin liittyvät asiat. Asiakaskyselyn keskeisiä tuloksia kuvataan määrällisesti prosenttiosuuksilla sekä laadullisesti kertomalla asiakkaiden kokemuksia avoimiin kysymyksiin saaduilla vastauksilla.

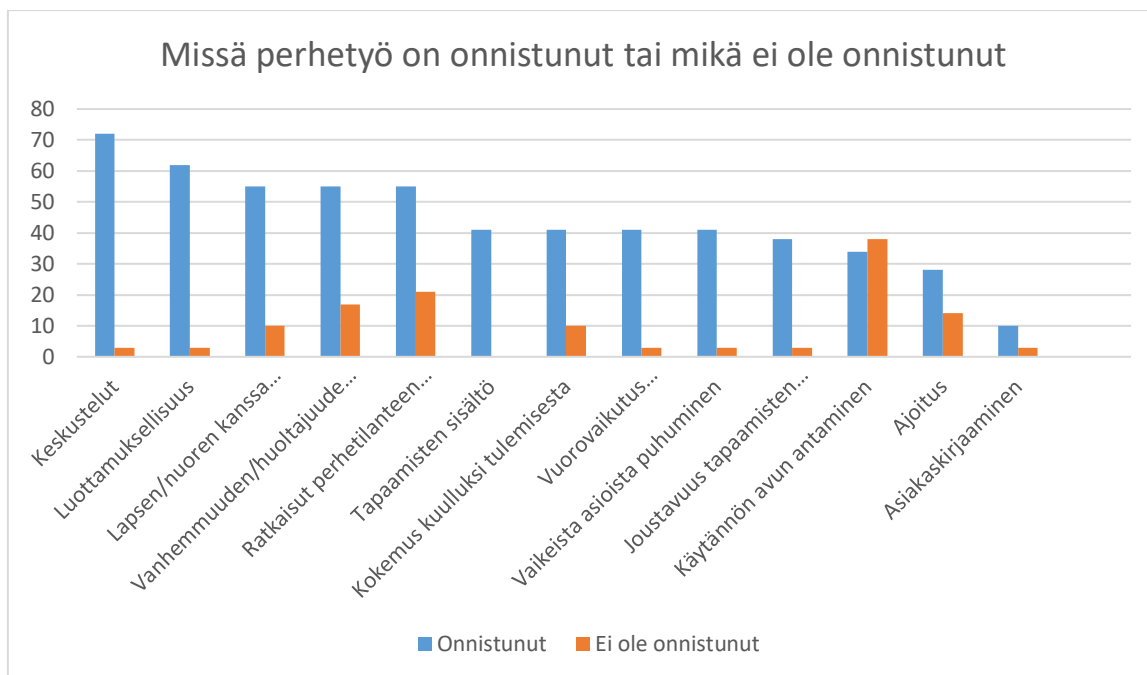
Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokevat tehostetun perhetyön oikea-aikaiseksi. Tapaamisia järjestetään riittävästi ja kestoiltaan yhden tunnin tapaamisaika koetaan riittävänä. Asiakkaat ovat tyytyväisiä tapaamisten sisältöihin (tapaamisilla tehdään asioita, joista on perheellemme hyötyä). Puolet vastanneista kokee tarvitsevansa tapaamisen puolen vuoden päähän työskentelyn päättymisestä. (Kuvio 8.) Tavoitteiden seuranta yhdessä työntekijöiden kanssa koetaan tärkeäksi. Verkostotyö koetaan tarpeelliseksi ja asiakkaat kokevat eri palveluiden tukevan toisiaan. (Liite 8.)



KUVIO 8. Asiakkaiden kokemuksia tehostetun perhetyön kestopista (%).

Tehostetun perhetyön vaikuttavuutta tarkasteltiin asiakaskyselyssä toisaalta onnistuneiden ja toisaalta haastavien työskentelytapojen kautta. Asiakkaat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon onnistuneiden ja haastavien työskentelytapojen monivalintakysymyksissä. Perhetyön onnistumisia kysyttäessä asiakkaat antoivat vastauksia yhteensä 167 kappaletta. Kun kyselyssä kartoitettiin perhetyössä haastavalta tuntuneita asioita tai asioita, jotka eivät ole onnistuneet, niin vastauksia annettiin yhteensä 42 kappaletta. Lisäksi kysymysten avulla selvitettiin asiakkaiden perhetyölle asettamia toiveita ja tarpeita sekä palveluiden tarpeenmukaisuutta.

Keusoten tehostetun perhetyön asiakkaat kokevat onnistuneimmiksi työskentelytavoiksi yhteiset keskustelut ja luottamuksellisuuden. Vastaajista 72% kokee, että yhteiset keskustelut ovat olleet merkityksellisiä ja 62% vastaajista kokee tehostetun perhetyön onnistuneen luottamuksellisuudessa. (Kuvio 9.) Asiakaskyselyyn vastaajista 79% kokee, että asetettujen tavoitteiden seuranta on tärkeää yhdessä perhetyöntekijän kanssa (Liite 8).



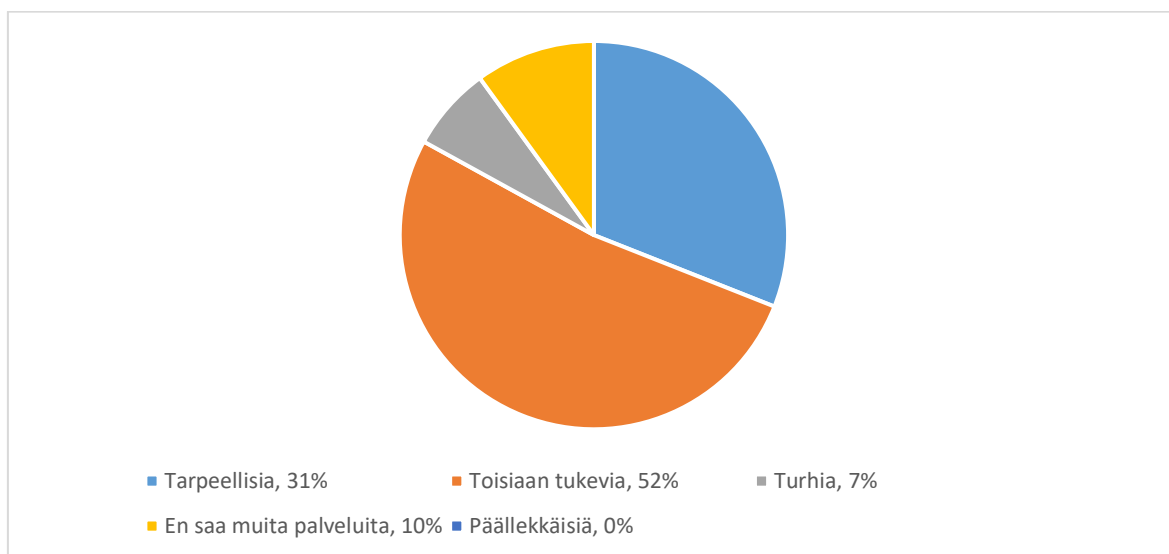
KUVIO 9. Perhetyön vaikuttavuuden osa-alueet asiakkaiden näkökulmasta (%).

Työskentely lapsen ja nuoren kanssa koetaan hyvänä asiana vastaajista 55 prosentin mukaan, samoin kuin vanhemmuuden tukeminen. Asiakaskyselyyn vastaajista 55% kokee, että perhetyö on onnistunut löytämään ratkaisuja perheen tilanteen parantamiseksi. (Kuvio 9.) Vastanneista 76% koki, että perhetyön työskentelyssä kaikki perheenjäsenet on huomioitu erittäin hyvin tai hyvin (Liite 8). Asiakaskyselyyn vastaajista 21% koki, ettei perhetyö ole auttanut löytämään ratkaisuja perheen tilanteen parantamiseksi. Asiakaskyselyyn vastanneista 38% kertoi, että tehostettu perhetyö ei ole onnistunut antamaan riittävästi käytännön apua asiakkailleen.

6.2 Verkostot ja asiakasryhmän erityispiirteet

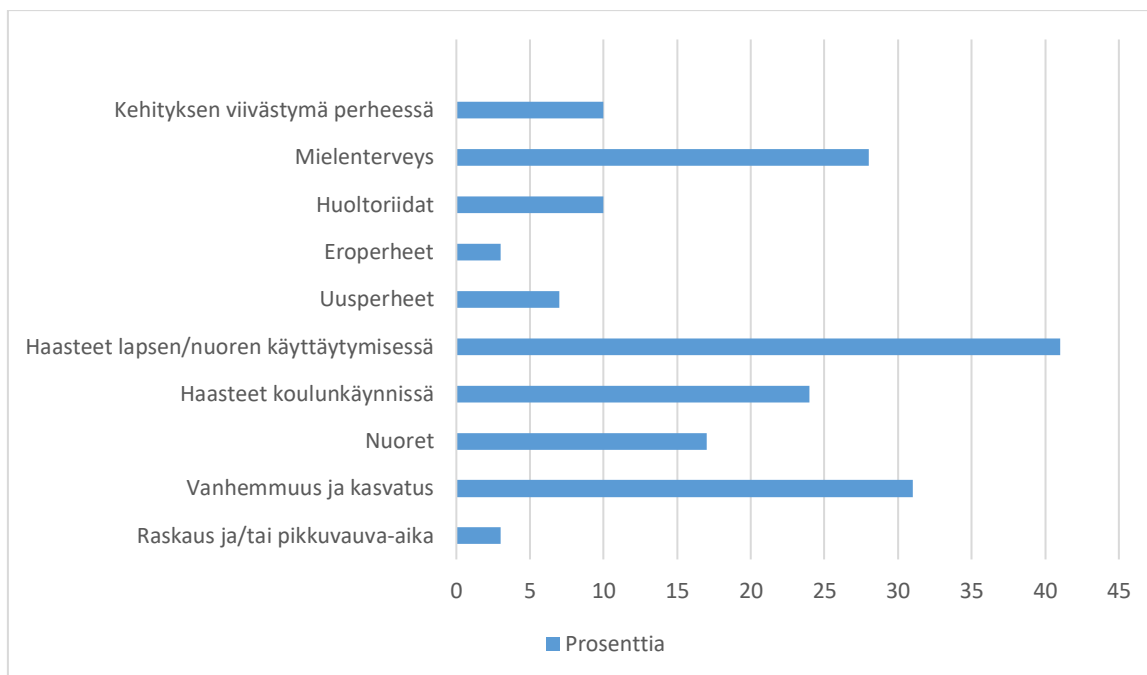
Asiakaskyselyssä kysyttiin mitä muita palveluita asiakkaat saavat tällä hetkellä. Asiakkaat kirjasivat vastaukset avoimeen vastauskenttään. Esille nostettuja sosiaalipuolen palveluita olivat sosiaalityö, aikuissosiaalityö, lastensuojelu ja perhetyö. Mielenterveyspalveluista vastanneet nostivat esille mielenterveystoimiston tapaamiset, mielialapoliklinikan, mielenterveydenhoidon, nuorisopsykiatrian ja lastenpsykiatrian käynnit sekä erikoissairaanhoidon. Lisäksi asiakaskyselyyn vastanneet kertoivat saavansa erilaisia terapiapalveluita, kuten pariterapiaa, perheterapiaa ja taideterapiaa. Terapia nousi esille viidessä vastauksessa. Lisäksi vastauksissa nostettiin esille neuvola, perheneuvola,

lapsiperheiden kotipalvelu, siivouspalvelu, etsivä nuorisotyö, kirkon avioliittoneuvonta, vammaispalvelu, AA ja klubitalotoiminta sekä perhetyöntekijän kautta saatu harrastus. Kolme vastaajaa kertoi tukiperhetoiminnan olevan yksi käytössä oleva palvelu. Palveluita kartoittavissa kysymyksissä yhteen vastaukseen oli listattu yhdestä neljään muuta käytössä olevaa palvelua. Vastaajista yhdeksän kertoi, ettei hänellä ole tehostetun perhetyön lisäksi muita palveluita käytössään. Palvelut oli koettu toisiaan tukeviksi 52% vastauksissa ja 31% vastaajista koki palveluiden olevan tarpeellisia. (Kuvio 10.)



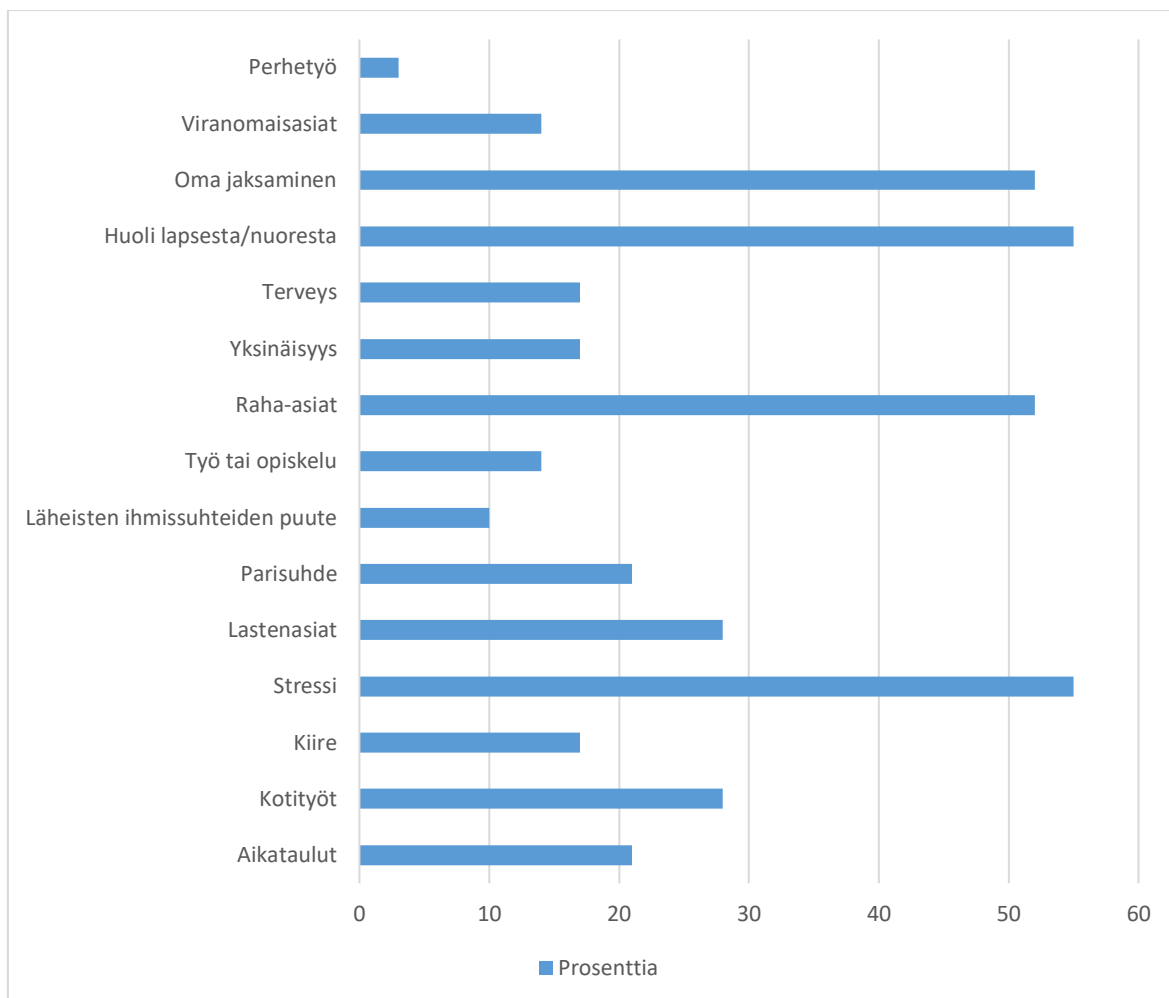
KUVIO 10. Asiakkaiden kokemuksia useammasta yhtäaikaisesta palvelusta.

Asiakaskyselyn avulla tarkasteltiin myös tehostetun perhetyön asiakkaiden erityispiirteitä ja asiakasryhmästä esille nousseita ilmiöitä. Asiakkaat toivoivat tehostetulta perhetyöltä tukea lapsen tai nuoren käyttäytymiseen liittyvien haasteiden kanssa, tukea vanhemmuuteen ja kasvatukseen, mielenterveysasioihin, koulunkäynnin haasteisiin sekä nuorten kanssa toimimiseen. (Kuvio 11.) Kysymykseen annettiin 58 vastausta, sillä asiakkaat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon. Asiakaskyselyssä vastausvaihtoehtoihin kuului myös sateenkaariperheet, päihteet ja peliriippuvuus, mutta asiakkaat eivät toivoneet näitä teemoja käsiteltävän tehostetun perhetyön työskentelyssä.



KUVIO 11. Teemoja, joihin asiakkaat toivovat tukea ja apua.

Avoimissa vastauksissa esille nousi tarve perhetilanteen pitkäaikaiselle tuelle, raha-asioiden tukemiselle ja erityistarpeisen nuoren haasteiden huomioimiselle. Alla olevasta kuvioista voidaan todeta, että tehostetun perhetyön asiakkaita kuormittaa eniten arjessa huoli lapsesta tai nuoresta, stressi, oma jaksaminen ja raha-asiat (Kuvio 12).

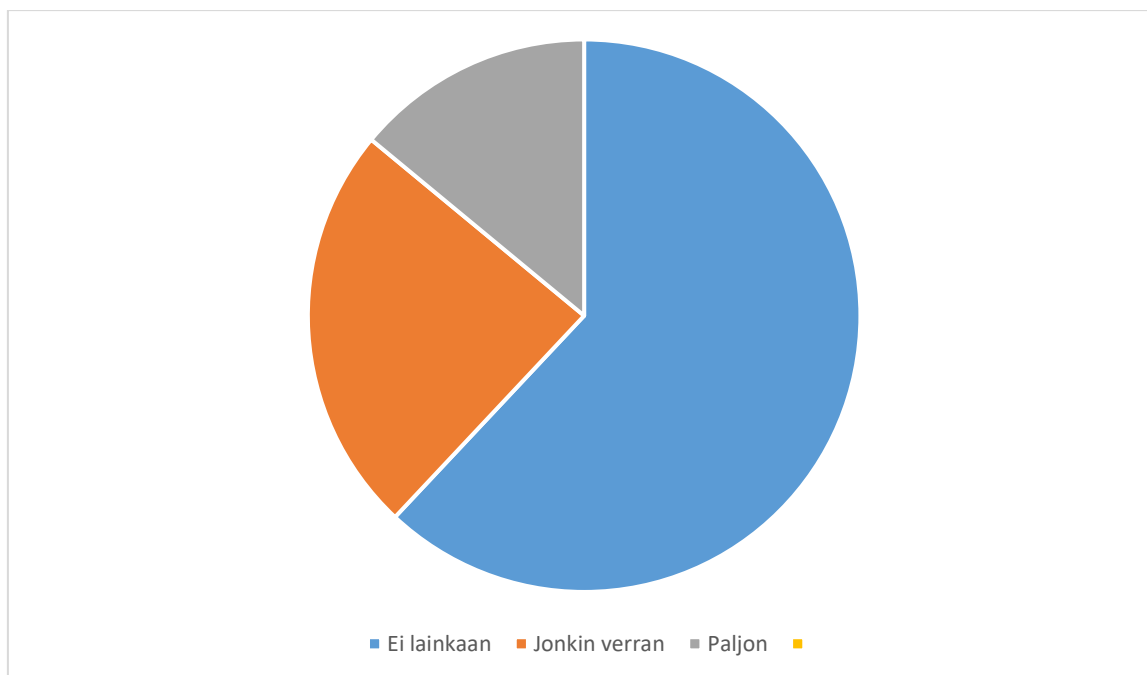


KUVIO 12. Asiakkaiden arkea kuormittavia tekijöitä.

Kysymykseen annettiin vastauksia yhteensä 117, sillä asiakkaat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon.

6.3 Perhetyöntekijöihin ja menetelmiin liittyvät asiat

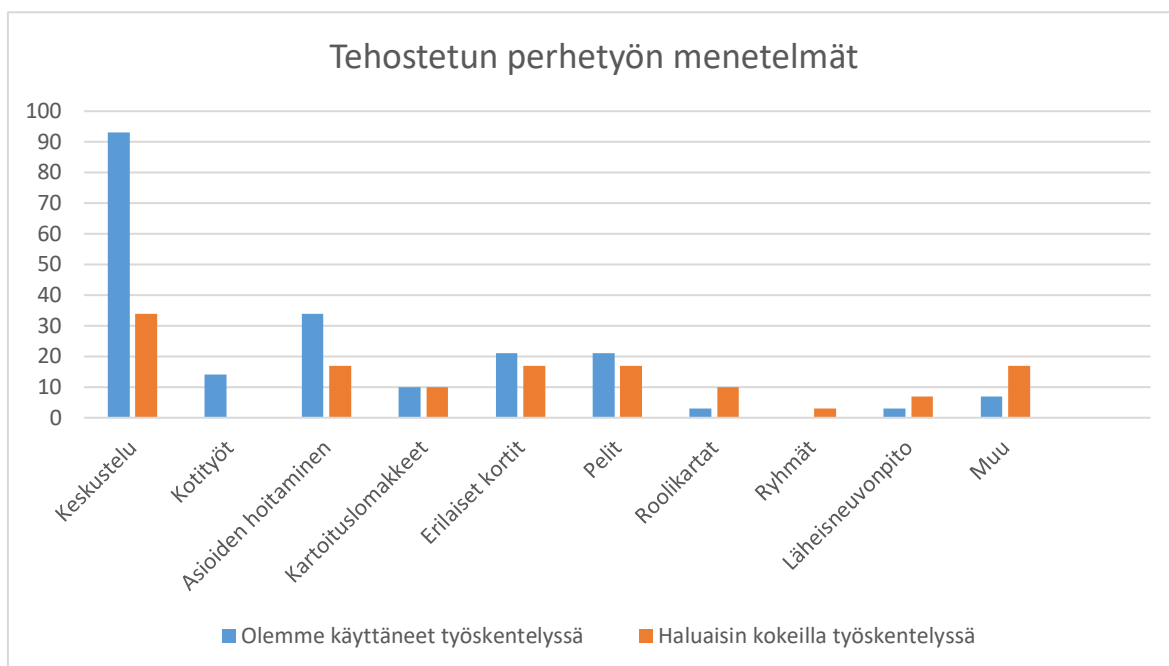
Perhetyöntekijöihin liittyvät vastaukset tuottivat seuraavia tuloksia. Kyselystä tuli ilmi 62 %:n asiakkaista kokevan, ettei perhetyöntekijän erityisosaamisella ollut lainkaan merkitystä työskentelyssä. Asiakaskyselyyn vastanneista 24% olisi kaivannut jonkin verran ja 14 % olisi kaivannut paljon perhetyöntekijän erityisosaamista. (Kuvio 13.)



KUVIO 13. Perhetyöntekijän erityisosaamisen merkitys työskentelyssä, jakauma vastauksittain (%).

Vastanneista 66 % koki, että perhetyöntekijän ammatillinen osaaminen on vastannut hänen odotuksiaan ja tarpeitaan. Asiakkaista 90% on kokenut yhteistyön ja vuorovaikutuksen perhetyöntekijän kanssa olleen sujuvaa. Asiakaskyselyyn vastaajista 97% koki hyvin merkitykselliseksi, että työskentelyssä on mukana yksi ja sama työntekijä. (Liite 8.)

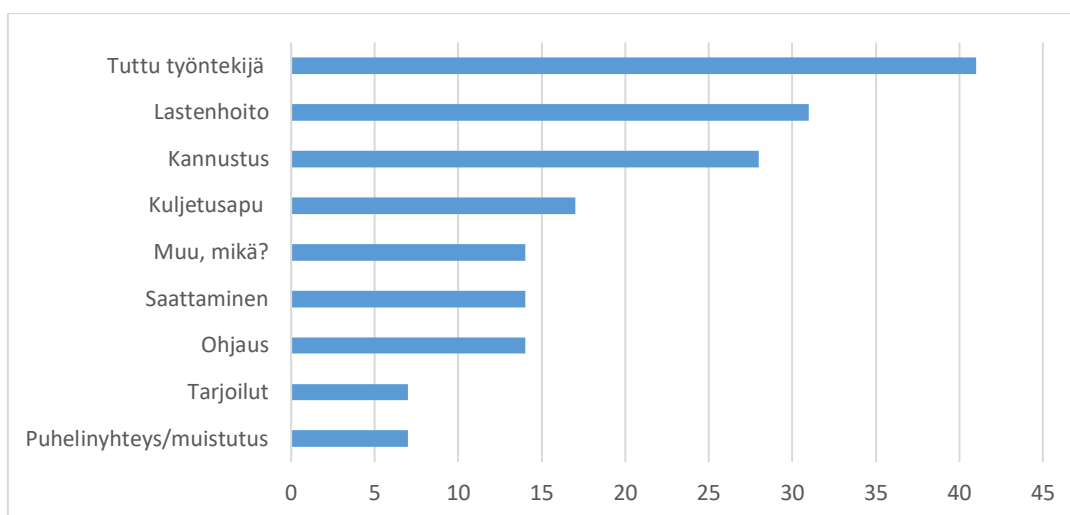
Asiakaskyselyssä selvitettiin, miten asiakkaat ovat kokeneet erilaiset työskentelymenetelmät tehostetussa perhetyössä. Vastauksia annettiin yhteensä 60, sillä kysymyksessä sai valita useampia vastausvaihtoehtoja. Tehostetun perhetyön tapaamisilla 93% vastaajista oli käyttänyt menetelmänä keskustelua. Vastaajista 34% oli hoitanut asioita tapaamisten aikana. Erilaisia kortteja ja pelejä oli käyttänyt 21% asiakaskyselyyn vastanneista. Kotitöiden tekeminen on perhetyön menetelmä, jossa perhettä autetaan ja tuetaan huolehtimaan kodistaan. Asiakaskyselyssä kotityöt nousi esille 14%:ssä vastauksista. Lisäksi asiakkaat huomioivat avoimessa vastausvaihtoehdossa, että menetelminä on ollut käytössä myös *“yhteiset pelisäännöt kotona”* ja *“perhearvioinnista osia”*. Asiakaskyselyyn vastanneista kukaan ei nimennyt ryhmätoimintaa tehostetun perhetyön käytössä olleeksi menetelmäksi. (Kuvio 14.)



KUVIO 14. Tehostetun perhetyön menetelmät työskentelyssä.

Asiakaskyselyssä selvitettiin, millaisia menetelmiä asiakkaat haluaisivat kokeilla tehostetun perhetyön työskentelyssä. Vastauksia annettiin 39, sillä asiakkaat saivat valita kysymyksessä useamman vastausvaihtoehdon. Keskustelu nousi suosituimmaksi menetelmäksi, ja 34% vastaajista haluaisi kokeilla kyseistä menetelmää työskentelyssä. Asiakaskyselyyn vastaajista 17% haluaisi kokeilla asioiden hoitamista sekä erilaisia kortteja ja pelejä. Vastaajista 10% kertoi olevansa kiinnostunut kartoituslomakkeista ja roolikartoista. Kotitöiden tekeminen ei saanut kyselyssä yhtään vastausta, kun asiakkaiden toiveita työskentelyn menetelmistä kartoitettiin. (Kuvio 14.)

Asiakaskyselyssä selvitettiin, mikä perheitä auttaisi ryhmätoimintaan osallistumisessa. Vastauksia annettiin yhteensä 50, sillä kysymyksessä sai poimia useamman vaihtoehdon. Vastaajista 41% koki, että tuttu ohjaaja ryhmän vetäjänä auttaisi osallistumisessa. Lastenhoidon järjestäminen auttaisi 31% vastaajista ja kannustaminen auttaisi 28% vastaajista. Kuljetusavun järjestäminen auttaisi 17% vastaajista osallistumaan ryhmätoimintaan. (Kuvio 15.)



KUVIO 15. Ryhmätoimintaan osallistumiseen vaikuttavia tekijöitä (%).

Vastausvaihtoehtoihin oli tarjottu avoin vastausvaihtoehto (muu, mikä) johon kaksi vastaajaa nosti esille asioita, jotka auttaisivat ryhmätoimintaan osallistumisessa.

Ryhmätoimintaan osallistumiseen vaikuttavia asioita olivat *“kiinnostava aihe”* ja *“tarve”*. (Kuvio 15.)

6.4 Asiakkaiden kokemuksia tehostetusta perhetyöstä

Asiakaskyselyn viimeisessä osassa kysyttiin asiakkaiden kokemuksia tehostetusta perhetyöstä (Liite 8). Asioita, jotka herättävät voimakkaita negatiivisia tunteita ja asioita, joita tehostetun perhetyön asiakkaat toivovat, kerättiin avoimien kysymysten avulla.

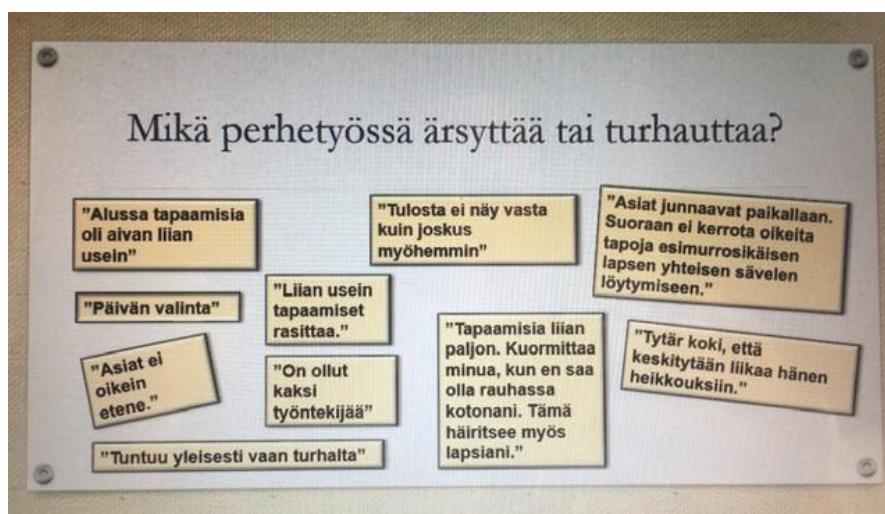
Vastauksien mukaan asiakkaat kokevat, että perhetyössä ärsyttää ja turhauttaa liian usein järjestetyt tapaamiset.

“Tapaamisia on liian paljon. Tämä kuormittaa minua, kun en saa olla rauhassa kotonani. Tämä häiritsee myös lapsiani.”

Myös se, minä päivänä tapaamiset ovat tai miten tapaamisen ajankohta valitaan, turhauttaa. Eräs vastaajista koki ärsyttävänä asiana sen, että perhetyöntekijöitä on kaksi. Turhauttavaksi koettiin lisäksi se, että asiat eivät etene.

“Asiat junnaavat paikallaan. Suoraan ei kerrota oikeita tapoja esimerkiksi murrosikäisen lapsen kanssa yhteisen sävelen löytymiseen.”

Turhauttavaa on myös se, että *“tulosta ei näy vasta kuin joskus myöhemmin.”* Eräs vastaajista kertoi, että *“tytär koki, että työskentelyssä keskistytään hänen heikkouksiinsa”.* (Kuva 8.)



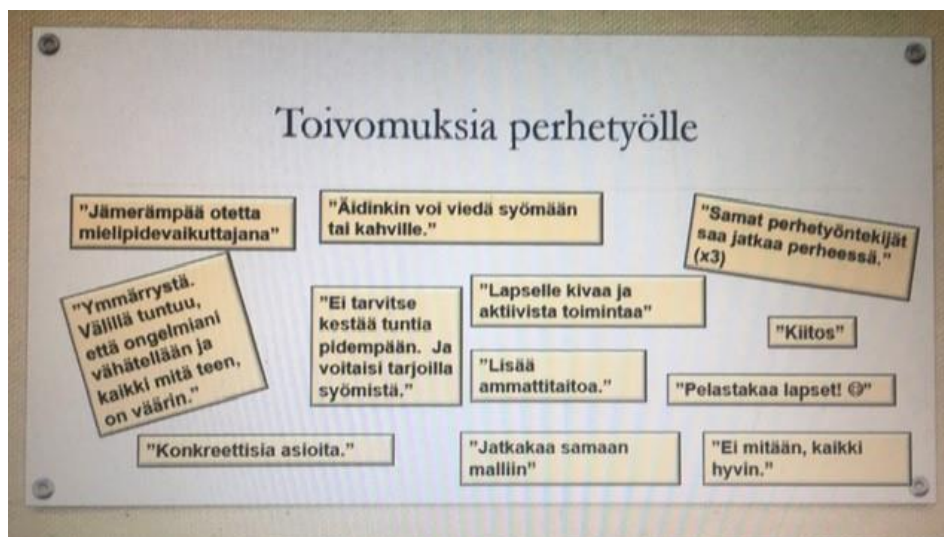
KUVA 8. Esimerkkejä asiakaskyselystä esille tulleista negatiivisista tuntemuksista.

Asiakailta kysyttiin heidän toiveitaan tehostettua perhetyötä kohtaan. Useassa vastauksessa korostui toive siitä, että samat perhetyöntekijät saisivat jatkaa perheessä. Työntekijöille toivottiin lisää ammattitaitoa ja *“jämerämpää otetta mielipidevaikuttajana”.*

“Tapaamisen ei tarvitse kestää tuntia pidempään ja sen aikana voisi tarjoilla syömistä.”

Eräs asiakas toivoi, että *“äidinkin voi viedä syömään tai kahville”.* Perhetyöltä toivottiin *“konkreettisia asioita”* ja *“lapselle kivaa ja aktiivista toimintaa”.* (Kuva 9.)

“Kun teillä on paljon tietoa esimerkiksi ruoka-avun ja muun avun hakemisessa, niin jos aikaisemmassa vaiheessa toisi tämän esille, kun perhe kertoo avun tarpeesta.”



KUVA 9. Esimerkkejä asiakaskyselystä esille tulleista toiveista tehostetulle perhetyölle.

Eräs asiakas toivoi perhetyöltä lisää ymmärrystä.

“Välillä tuntuu, että ongelmiani vähätellään ja kaikki mitä teen on väärin”.

Yksi asiakaskyselyyn vastannut kuvasi toiveitaan:

“Mielestäni meidän perheellämme on käynyt hyvä tuuri. Ihmisläheisyys ja inhimillisyys ovat tärkeitä. Osaaminen ja ymmärtäminen siitä, miten erilaisia perheet ovat ja millaisia tarpeita kenelläkin on, vahvuuksien löytäminen ja tukeminen. Neuropsykiatristen haasteiden ymmärtäminen ja niissä tukeminen.”

7 TYÖPAJAPÄIVÄN KESKEISET TULOKSET

7.1 Yhteydenotto puolen vuoden päähän

Ensimmäisen pienryhmän tavoitteena oli laatia palvelupolku asiakkaalle hänen siirtyessä pois tehostetun perhetyön asiakkuudesta (Kuva 10). Palvelupolun tarkoituksena oli kuvata asiakasnäkökulmasta, kuinka yhteydenotto puolen vuoden päähän olisi mahdollista toteuttaa ja miten se tukisi asiakkaan hyvinvointia. Ryhmä teki tämänhetkisen perhetyön prosessikuvauksen. Prosessissa ei näkynyt suunnitelmaa siitä, kuinka perhetyöntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen puolen vuoden jälkeen asiakkuuden päättymisestä. Suunnittelematta jäi palvelupolun kuvaus asiakkuuden päättymisestä uudelleen yhteydenottoon tai seurantakäynnin toteuttamiseen. Ryhmän työskentelyssä korostui kuitenkin toive selkeistä ja yhteneväisistä perhetyön rakenteista yhteydenottoon ja jatkotyöskentelyyn liittyen.



KUVA 10. Palvelupolun laatiminen.

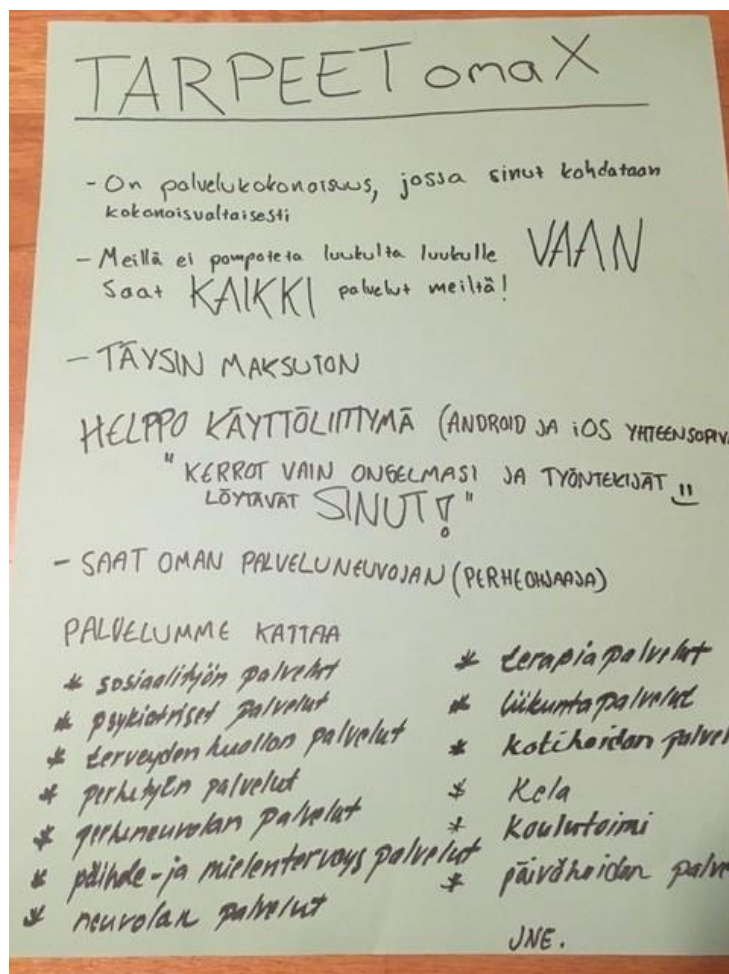
Pienryhmän laatima palvelupolku esiteltiin kaikille työpajapäivään osallistujille. Tämän tarkoituksena oli yhteisesti innovoida, kehittää ja tehostaa palvelumuotoilua. Osallistajat näkivät tärkeäksi, että jatkotyöskentelyä kehitetään osana tehostettua perhetyötä, sillä se luo turvallisuuden tunnetta asiakkaalle ja varmistaa laadukkaan palvelun. Tämän palvelun mahdollistamiseksi työpajapäivään osallistujat nostivat esiin, että Keusoten nettisivuilla tulisi olla sähköinen lastensuojeluilmoitus -lomake. Perhetyöntekijät toivat esille tarpeen

nykyaikaisille ja toimiville työvälineille sekä mahdollisuudelle käyttää asiakastyössä sosiaalisen median kanavia hyödyksi.

Seuranta-ajan sopiminen tulisi olla osa perhetyön prosessia ja se tulisi sopia ennen työskentelyn päättymistä. Työn kehittämisessä tulisi miettiä kuka yhteydenoton tai käynnin toteuttaa ja millainen resurssi siihen tarvitaan. Keusotessa tulisi pohtia laajemmin, olisiko tämä työskentely osa perhetyön prosessia vai lastensuojelun sosiaalityön palvelua. Jos jatko työskentely tulisi osaksi tehostetun perhetyön prosessia, sillä voisi olla vaikutusta työskentelyn kestoon ja asiakkaiden ohjautuvuuteen tulevaisuudessa. Tapaaminen puolen vuoden päästä voisi toimia ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä, jos perheen tilanne kriisiytyy uudelleen. Olisi tärkeä miettiä myös konkreettisia keinoja, miten asiakas pääsee mahdollisimman hyvin takaisin palveluun tarvittaessa. Esimerkiksi intervallijakson järjestäminen nostettiin yhdeksi vaihtoehdoksi.

7.2 Verkostotyö

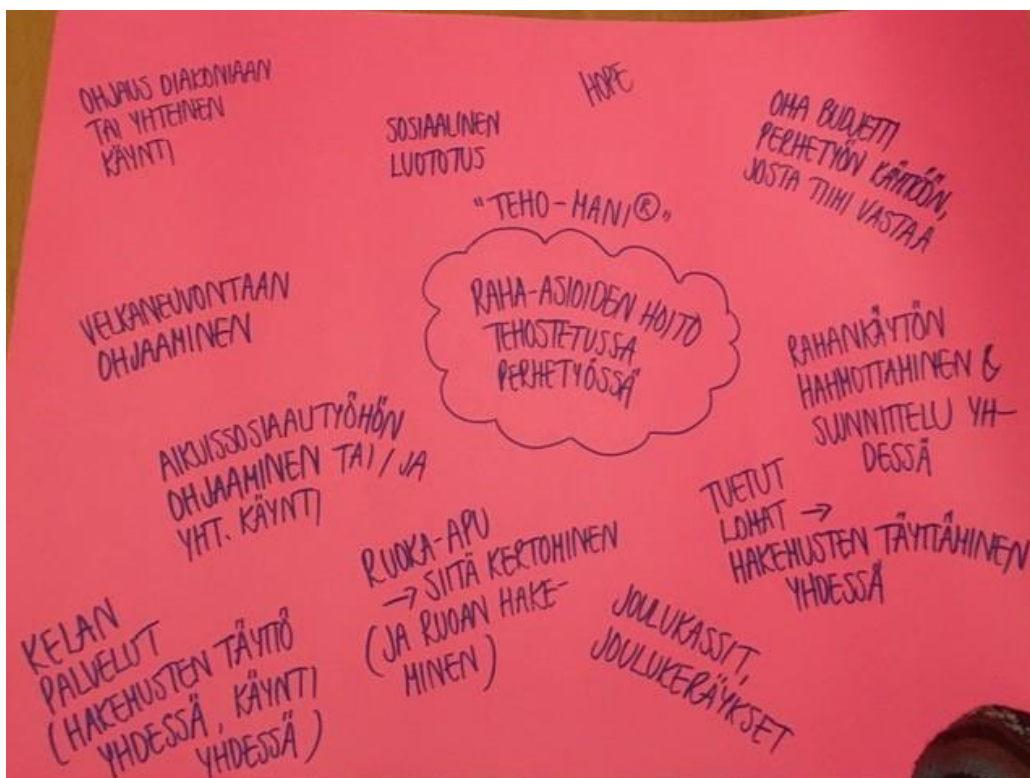
Toisen pienryhmän tavoitteena oli kehittää verkostotyötä tehostetun perhetyön ja muiden toimijoiden välillä (Kuva 11). Palvelupolun kuvauksen tarkoituksena oli luoda mahdollisimman sujuvaa palvelua asiakkaalle, jolla on tarve useille samanaikaisille palveluille. Pienryhmä visioi ilmaisen palvelukokonaisuuden, jossa ammattilaiset löytävät tukea tarvitsevan asiakkaan. Palvelussa palveluneuvoja, esimerkiksi perhetyöntekijä, ottaa vastaan asiakkaan palvelutarpeen ja ohjaa hänelle oikea-aikaiset sosiaali- ja terveysalan palvelut nopeasti ja tehokkaasti. Palvelun kehittämisessä tulisi pohtia, miten tunnistaa palveluita tai tukea tarvitseva asiakas. Esimerkiksi helposti saavutettavien matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen ja järjestäminen Keusoten alueelle. Tämänkaltainen palvelukokonaisuus vaatisi hyvin laajaa yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan sekä muiden kasvatuksen ja oppimisen toimijoiden kanssa. Palvelun kehittämisessä olisi hyvä huomioida digitaalisten palveluiden hyödyntäminen, esimerkiksi oma sovellus tuen tarpeessa olevien tunnistamiseksi ja löytämiseksi.



KUVA 11. Verkostotyön visiointia.

7.3 Asiakasperheiden raha-asiat

Kolmannen pienryhmän tavoitteena oli pohtia asiakkaiden talousongelmia ja mahdollisia syitä velkaantumiseen. Ryhmä koki tärkeäksi, että taustalla vaikuttavia syitä pohditaan yhdessä asiakkaan kanssa jo palvelun alkuvaiheessa. Tämän jälkeen pienryhmän tarkoituksena oli löytää keinoja asiakasperheiden taloudellisen tilanteen tukemiseksi (Kuva 12). Pienryhmä visioi, että Keusoten nettisivuille laadittaisiin tietopankki, josta asiakas voisi löytää kootusti yksilölliset tukimuodot. Tietopankkiin koottaisiin tietoa esimerkiksi ruoanjakopaikoista, joulukeräyksistä, talous- ja velkaneuvonnasta, diakoniapalveluista, sosiaalisesta luototuksesta, tuetuista lomista ja järjestötoiminnasta.



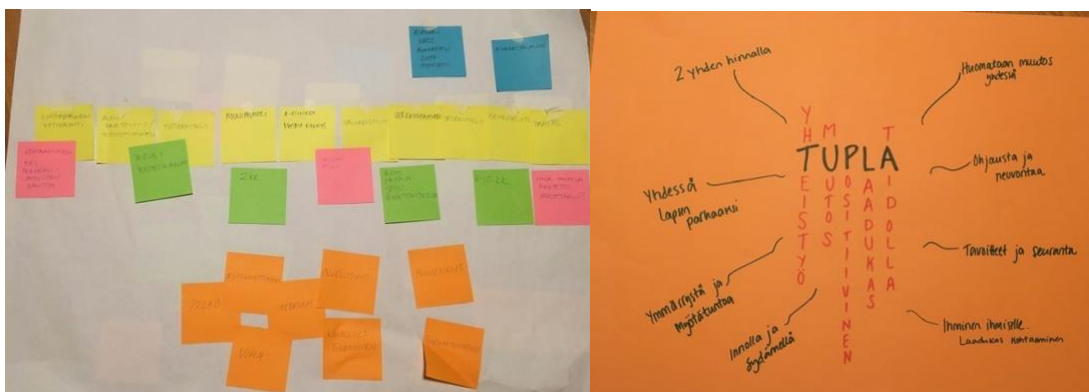
KUVA 12. Keinoja taloudellisen tilanteen tukemiseksi.

Pienryhmä ideoi, että asiakas saisi digitaalisen alustan kautta itselleen konkreettisen kaavion tai muun sellaisen ja tarvitsemansa ohjauksen palveluun. Digitaalisen alustan lisäksi ryhmä ehdotti, että asiakkaat hyötyisivät taloudellisiin asioihin liittyvästä palveluohjauksesta tai raha-asioihin keskittyvästä tukihenkilöstä. Ryhmä koki, että palveluohjauksen tulisi olla tehokasta ja oikein suunnattua. Lisäksi nähtiin, että tehostetun perhetyön oma budjetti, jonka käyttöä perhetyöntekijät arvioisivat, toisi joustavuutta työskentelyyn ja lisäksi työskentelymahdollisuuksia perheiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakasperheiden taloudellisten asioiden sujuvampi hoitaminen vaatisi, että niiden kartoittaminen liitettäisiin omaksi osiokseen palveluprosessissa. Raha-asiat tulisi ottaa esille riittävän ajoissa asiakkaiden kanssa. Perhetyöntekijät toivat esille huomion talousasioihin liittyvästä lisäkoulutuksen tarpeesta.

7.4 Työparityöskentely

Neljännän pienryhmän tavoitteena oli pohtia työparityöskentelyä asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena oli laatia asiakaspolku, jossa pohditaan työparityöskentelyn mahdollisuuksia tehostetun perhetyön prosessin eri vaiheissa (Kuva 13). Perhetyön alkaessa työparityöskentelyllä voidaan huomioida eri perheenjäsenet paremmin. Kahden

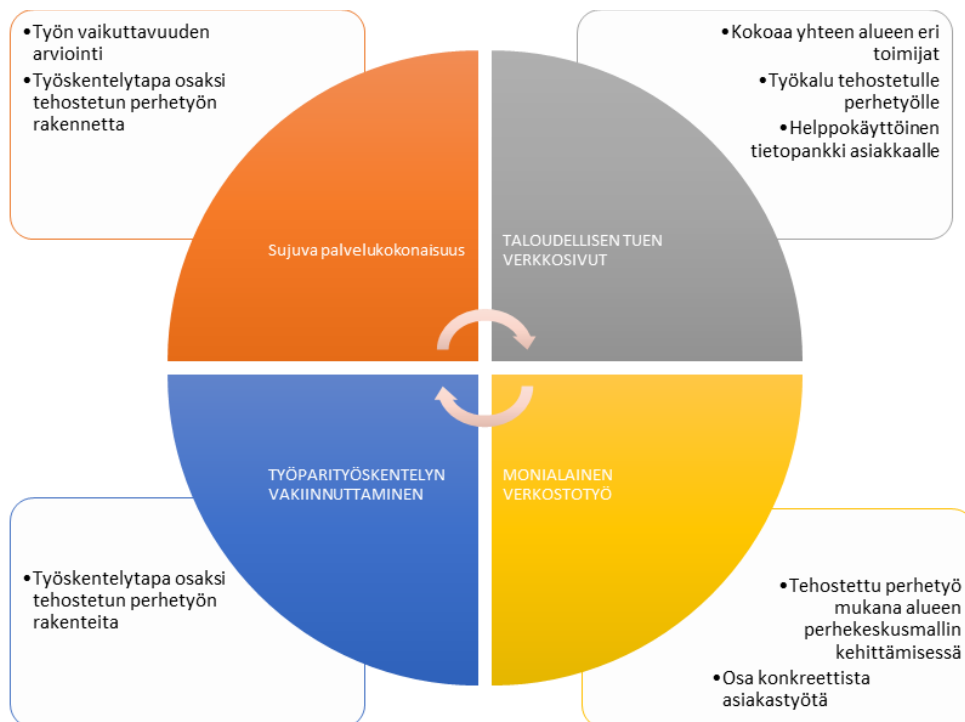
työntekijän näkemys ja arvio perheen tilanteesta korostuu etenkin haasteellisissa ja ristiriitaisissa tilanteissa. Työparityöskentelyllä voidaankin taata asiakkaan oikeusturvan parempi toteutuminen. Perhettä pystytään myös tukemaan kokonaisvaltaisemmin kahden työntekijän avulla. Moniammatillisen ohjauksen ja neuvonnan avulla on helpompi huomata myös mahdolliset muutokset asiakasperheen tilanteessa. Laajemmassa pohdinnassa kannattaisi miettiä, voisiko työparityöskentely olla osa perhetyönrakenteita ja vakiintunut käytäntö jokaisen asiakasperheen kohdalla, kuitenkin siten, että lopullinen arvio työparityöskentelystä olisi tehostetulla perhetyöllä. Pienryhmä korosti asiakaspalautteen tärkeyttä vaikuttavuuden arvioinnissa ja riittävää resursointia työparityöskentelyn mahdollistamiseksi.



KUVA 13. Työparityöskentelyä työstämässä.

8 EHDOTUKSIA TEHOSTETUN PERHETYÖN KEHITTÄMISEKSI

Keusoten tehostetun perhetyön palveluiden kehittäminen on ollut monitasoinen palvelumuotoiluprosessi. Sen avulla on löydetty neljä asiakkaiden tarpeista ja toiveista noussutta kehittämiskohdetta (Kuvio 16). Nämä kehittämiskohteet ovat yhteydenotto puolen vuoden päähän, verkostotyö, asiakasperheiden raha-asiat ja työparityöskentely. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda ehdotuksia ja -visioita palveluista Keusotelle tehostetun perhetyön kehittämiseksi. Nämä neljä ehdotusta kuvaavat tehostetun perhetyön tämänhetkistä tilannetta ja ovat tärkeitä kehittämiskohteita jatkossa. Tässä luvussa on luotu ehdotuksille myös kuvaavat nimitykset palveluille, jotka ovat seurantatapaaminen (yhteydenotto puolen vuoden päähän), monialainen verkostotyö (verkostotyö), taloudellisen tuen verkkosivut (asiakasperheiden raha-asiat) ja työparityöskentelyn vakiinnuttaminen (työparityöskentely). Näistä seurantatapaaminen, taloudellisen tuen verkkosivut ja työparityön vakiinnuttaminen koskevat tehostetun perhetyön konkreettista asiakastyötä. Monialainen verkostotyö puolestaan liittyy alueen sosiaali- ja terveystalouden laajempaan kontekstiin, jossa tehostettu perhetyö on aktiivisena toimijana mukana.



KUVIO 16. Ehdotukset palveluista Keusoten tehostetun perhetyön palveluiden kehittämiseksi.

Seurantatapaaminen

Tehostetun perhetyön asiakkuuden päättymisen jälkeen tulisi järjestää seurantatapaaminen yhdessä asiakasperheen ja perhetyöntekijän kanssa.

Seurantatapaaminen luo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta ja sen avulla voidaan tuoda esille tehostetun perhetyön vaikuttavuutta. Lähes puolet asiakaskyselyyn vastanneista näki tämän hyödyllisenä käytäntönä. Tapaamisen aikana voidaan arvioida sitä, millainen perheen tilanne on työskentelyn jälkeen ja miten tukitoimet ovat perhettä auttaneet.

Seurantatapaamisen järjestäminen mahdollistaisi myös ennaltaehkäisevän näkökulman. Mikäli perheen tilanne vaatii palveluiden uudelleen järjestämistä, perhe voisi päästä palveluun takaisin ketterästi ilman, että sen tarvitsisi kulkea palvelupolkua uudelleen alusta. Mikäli tarve tehostetun perhetyön palvelulle ilmenisi uudelleen, työskentelyä voisi jatkaa perheelle ennestään tuttu työntekijä.

Seurantatapaamisen tulisi olla osa tehostetun perhetyön rakenteita. Tämä toimintamalli tulisi käytäntöön kaikissa Keusoten tehostetun perhetyön yksiköissä, niin kuntayhtymän omissa kuin myös ostopalveluna tuotetuissa palveluissa. Keusoten palvelulupauksen mukaisesti (Keski-Uudenmaan sote 2019a) palvelu perustuu yhdenmukaisiin menetelmiin yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelun jatkokehittäminen vaatii rakenteiden tarkastelua ja kehittämistä. Huomioitavia asioita ovat esimerkiksi, mitä seurantatapaaminen sisältää, millä menetelmällä se toteutetaan (puhelu, kotikäynti), tarvitaanko erityistä kartoitus- tai dokumentointivälinettä. Tehostetun perhetyön on tarkoitus tarjota asiakkaalle lyhytkestoista erityistason palvelua, perheen mahdollisesti muiden käyttämien palveluiden lisäksi. Seurantatapaamisen kautta tehostetun perhetyön jakso voisi toteutua selkeän, lyhytkestoisen jakson ajan ja ohjautua sen jälkeen suunnitelmallisesti kohti perustason palveluita.

Monialainen verkostotyö

Palvelumuotoiluprosessin aikana tuli ilmi, että tehostetun perhetyön asiakkailla on useita eri tukitoimia ja palveluita käytössään. Tämän vuoksi verkostotyöhön kaivataan sujuvuutta ja tehokkuutta. Palvelun tarpeessa olevan asiakkaan tunnistaminen ja ohjaaminen oikeanlaiseen palveluun nähdään tärkeänä asiana. Verkostotyöltä vaaditaan monialaisuutta ja integroivista eli sujuvaa yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Monialaisen verkostotyön kehittäminen Keusotessa voisi tuoda palvelurakenteisiin selkeyttä ja vahvistaa sosiaali- ja terveystyöpalveluita. Keski-Uudenmaan alueella ollaan luomassa

perhekeskustoimintamallia (Keski-Uudenmaan sote 2020c). Tämän opinnäytetyön tulokset tukevat tämänkaltaisen monialaisen perhekeskuksen kehittämistyötä.

Olisi hyödyllistä, että tehostettu perhetyö olisi myös tässä laajassa alueellisessa kehittämistyössä mukana. Tehostettu perhetyö voisi tuoda esille osaamistaan erityistason palvelussa, etenkin lastensuojelun näkökulmasta. Lisäksi perhekeskustoimintamallin kehittämistyössä tulisi panostaa asiakasohjaukseen ja neuvontaa, mikä selkeyttäisi sosiaalihuoltolain ja tehostetun perhetyön eroja. Monialainen verkostotyö vaatii kuitenkin selkeitä toimintamalleja, joita ovat kehittämässä eri alojen osaajat. Toimintamallin kehittämiseen olisi hyödyllistä ottaa mukaan myös asiakkaat, jolloin heidän kokemuksensa ja tarpeensa palvelusta tulisivat esille. Asiakkaan näkökulmasta monialainen yhteistyö tarkoittaa konkreettista työtä asiakkaan arkiympäristössä. On hyvä huomioida, että asiakkaan kanssa työskennellessä yhteistyötapojen, aikataulujen ja toimintamallien sopiminen useiden toimijoiden kesken, tulisi olla aina osa työskentelyä. Monialaista yhteistyötä voisi vahvistaa nykyaikaisten digitaalisten välineiden ja kanavien avulla, asiakkaan tietosuoja huomioiden.

Taloudellisen tuen verkkosivut

Perheen talousasiat ja etenkin sen haasteet vaikuttavat koko perheen tilanteeseen. Kehittämistyön tuloksiin viitaten tehostetun perhetyön palvelun alkuvaiheessa tulisi kartoittaa perheen taloudellista tilannetta aiempaa laajemmin. Keusoten tehostetun perhetyön työntekijöistä 59 % on suorittanut jonkin perhearviointikoulutuksen (Ylikarjula 2019, 43). Tässä koulutuksessa saatuja tietoja ja taitoja tulisi hyödyntää esimerkiksi laatimalla taloudellisen arvioinnin lomake kaikkien Keusoten tehostetun perhetyön yksiköiden yhteiseen käyttöön.

Asiakkaat hyötyisivät taloudellisen tuen tietopankista, joka luotaisiin Keusoten verkkosivuille. Tietopankki yhdistäisi alueen toimijat yhdelle nettisivulle, jolloin palvelun tarjoajat ja palveluja tarvitsevat löytäisivät tehokkaasti ja nopeasti toisensa. Tietopankista löytyisi sekä julkisen sektorin että järjestöjen palveluita ja avustuksia, esimerkiksi ajankohtaista tietoa hävikkiruuan jakelun aikatauluista ja paikoista. Tietopankin avulla asiakas löytäisi tarvitsemansa tiedon itsenäisesti, mikä tehostaisi perhetyön työajankäyttöä. Lisäksi perhetyön työntekijät voisivat käyttää tietopankkia työvälineenä asiakkaiden ohjauksessa. Hyödyllistä olisi, jos eri toimijoiden olisi mahdollista itse ilmoittaa tarjoamistaan hyödykkeistä verkkosivuilla tai vaihtoehtoisesti muuta digitaalista

kanavaa hyödyntämällä. Tällöin tiedot olisivat ajankohtaisesti tarjolla oikea-aikaiseen avun tarpeeseen.

Työparityöskentelyn vakiinnuttaminen

Perheitä on mahdollista tukea kokonaisvaltaisemmin työparityöskentelyllä. Työparityöskentelyn liittämistä osaksi tehostetun perhetyön rakenteita ja sen vakiinnuttaminen perhetyön käytäntöön olisi tärkeää. Työparityöskentelyn vakiinnuttaminen vaatisi myös riittävää työntekijöiden resurssointia. Työparin kanssa on mahdollista huomioida eri perheenjäseniä paremmin esimerkiksi haasteellisissa ja ristiriitaisissa asiakastilanteissa. Lisäksi monialainen työparityöskentely mahdollistaisi laaja-alaisemman arvioinnin perheen tilanteesta. Työparityöskentelyn hyötynä nähdään sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan parempi toteutuminen.

Työparityöskentelyn liittäminen osaksi tehostetun perhetyön rakenteita tulisi ottaa käyttöön kaikissa Keusoten tehostetun perhetyön yksiköissä. Työnjaolliset seikat olisi hyvä huomioida suunniteltaessa työparityöskentelyä, esimerkiksi laatimalla selkeät ohjeet työnjaosta työparien välille. Tämä voisi olla esimerkiksi lista, jonka avulla sovitaan vastualueet työskentelyn aikana. Kuntayhtymä saattaisi hyötyä myös kahdesta erillisestä työparityöskentelyn mallista, joista toinen koskisi kahden tehostetun perhetyöntekijän välistä toimintamallia ja toinen malli koskisi muiden alojen toimijoiden kanssa tehtävää työparityöskentelyä. Tärkeää olisi arvioida työryhmissä myös työparityöskentelyn merkityksellisyys, esimerkiksi työntekijän erityisosaamisen mukaan ja milloin olisi syytä aloittaa työparityöskentely muun alan edustajan kanssa. Työparityöskentelystä olisi hyvä kerätä asiakaspalautetta, jonka tärkeys korostuu työn vaikuttavuuden arvioinnissa. Esimerkiksi kuntaliiton ARVOA -toimintakykymittari (Haapala 2019) voisi toimia työparityöskentelyn vaikuttavuuden mittarina. Dokumentointimenetelmien kehittyessä olisi hyvä varautua ja myös suunnitella yhteinen kirjaamiskäytäntö kuntayhtymän jäsenkuntien välillä. Monitoimijaisesti toimittaessa dokumentoinnista on sovittava etukäteen myös yhteistyötahon kanssa. Kirjaamiskäytäntöjen tulisi olla osa Keusoten tehostetun perhetyön yhtenäistä toimintamallia.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Kehittämishankkeen tulosten arviointi

Keusotelle on luotu tehostetun perhetyön palvelukuvaus, jossa kerrotaan tehostetun perhetyön palveluprosessista (Kuvio 1). Ketola (2014, 13) puhui lastensuojelun kipupisteistä, joita tunnistetaan kaikissa lastensuojelujärjestelmissä. Tärkeää olisi tunnistaa lastensuojelun vahvuudet haasteiden sijasta. Tehostetun perhetyön työntekijät tunnistavat perhetyön kipupisteitä ja tuntevat palveluprosessin hyvin. He hyödynsivät tietämystään työpajapäivässä. Uuden palvelun kehittäminen vaatii, että asiaa pystyy tarkastelemaan asiakkaan näkökulmasta ja pyrkimyksenämme olikin ohjata työntekijöitä pois tutusta ajattelumallista. Työpajapäivän aikana havaitsimme tämän olleen erityisen haastavaa työntekijöille. Toisaalta olimme suunnitelleet kehittämishankkeen kokonaisuuden tukemaan innovaatiomielen tilaan pääsyä esimerkiksi lähettämällä etukäteen sähköposteja ja yhteneväisiä infokirjeitä prosessin eri vaiheissa. Ne sisälsivät esimerkiksi ajatuksia herättäviä tehtäviä työryhmille.

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus jaoteltiin neljään kokonaisuuteen. Ensimmäisenä ja toisena tarkoituksena määriteltiin asiakkaiden kokemuksen esiintuominen ja asiakkaiden osallistaminen alueen palveluiden kehittämiseen. Nykyhetken asiakkaat saivat yhdenvertaisen mahdollisuuden olla vaikuttamassa oman alueensa palveluiden kehittämiseen tehostetun perhetyön kotikäyntien yhteydessä. Kehittämishankkeen kolmanneksi tarkoitukseksi määriteltiin asiakastuntemuksen lisääminen alueen tehostetun perhetyön asiakkaista. Tämä tarkoitus toteutui mahdollistamalla senhetkisille asiakkaille heidän omien näkemystensä ja kokemustensa esiintuomisen anonyymisti sitä varten laaditun asiakaskyselyn avulla. Lisäksi kehittämistyön hyötynä organisaatiolle nähtiin, että asiakaskyselyn tulokset antavat ajantasaista tietoa Keusoten tehostetun perhetyön asiakkaista.

Arvioimme tässä luvussa työpajapäivän tuloksia. Yhteydenotto puolen vuoden päähän - pienryhmän työskentelyssä varsinaisen seurantakäynnin toteuttaminen jäi vähemmälle huomiolle. Pienryhmä toteutti perhetyön tämänhetkisen palvelupolun. Jäimme odottamaan, että palvelupolun kuvaus alkaa perhetyön päättymisen jälkeen aina yhteydenottoon, puolen vuoden päähän. Ryhmä kuitenkin tuotti tarpeen olla asiakkaaseen yhteydessä asiakkuuden päättymisen jälkeen, mutta vasta kun työpajapäivän tuloksia käytiin läpi. Pienryhmällä ei ollut valmiita ratkaisua siihen, kuinka yhteydenotto tapahtuu tai kenen vastuulla se on. Pohdimme, kuka vastaa seurantakäynneistä ja miten

työskentely aikataulutetaan tai tarvitaanko työskentelyyn jokin erityinen menetelmä tai haastattelulomake.

Työpajapäivän järjestämisessä olisi pitänyt käyttää enemmän aikaa oikeaan mielentilaan, innovatiivisuuteen ja luovuuteen, pääsemiseksi. Toisaalta tämä mindshiftingiin pääseminen toteutui osalla ryhmistä luonnostaan. Työntekijöiltä nousi työpajapäivän tuotoksia purkaessa, toive selkeistä ja yhteneväisistä perhetyön rakenteista Keusoten alueella.

Jokaisella pienryhmällä oli työskentelyssä käytössään Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen perhetyön kehittämiseen liittyvä kooste (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018b).

Työpajapäivän ohjeistukset sisälsivät viittauksia esimerkiksi lastensuojelutyön kehittämiseen. Kehittämiskohteita oli esimerkiksi koulun ja lastensuojelun välisen yhteistyön kehittäminen, läheisneuvonpito ja nuoret asiakasryhmänä. Verkostotyöhön keskittynyt pienryhmä tuotti perhetyön tämänhetkisen palvelupolun ja loivat sen avulla uudenlaisen palvelumuodon asiakkaiden näkökulmaa hyödyntäen. Pienryhmä visioi ryhmätöiden purkutilanteessa uudenlaisen, eri ammattiryhmistä koostuvan matalankynnyksen palveluneuvontapisteen, jossa tarkoituksena oli löytää tukea tarvitseva asiakas. Ryhmän ajatus oli hyödyntää myös digitaalisia kanavia palvelun toteuttamiseksi. Pohdimme, että tämä vaatii Keusoten kunnilta laajaa, moniammatillista ja yhteneväistä palvelukokonaisuuden luomista. Työpajapäivän aikana ei ollut vielä tiedossa, että Keusotella oli tarkoitus kehittää perhekeskustoimintamallia. Tästä tiedotettiin vasta vuoden 2019 lopulla yhtymän internetsivuilla. Myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2020) puhuu perhekeskustoimintamallin puolesta, jonka tarkoituksena on verkostoida erillään olevat lapsiperheiden palvelut yhteen.

Työpajapäivän tuloksista voitiin tulkita, että kehittämishankkeen tavoitteeksi oli asetettava ehdotuksien ja -visioiden luominen palveluista Keusotelle tehostetun perhetyön kehittämiseksi. Tämän kehittämistyön aikana oli mahdollisuus tarkastella tarkemmin vain neljää teemaa. Näiden lisäksi esille nousi seuraavat aiheet: *perhetyön tavoitteiden seuranta, käytännön avun tarjoaminen, perhetyöntekijöiden ammattitaidon kehittäminen, positiivinen asiakaskokemus, ymmärryksen lisääminen muutosprosessissa, ryhmätoiminta ja mielenterveysongelmat*. Kehittämistyön edetessä myös näiden ilmiöiden ja teemojen tarkempi tarkastelu esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin olisi hyödyllistä ja kiinnostavaa.

Keusoten internetsivuilla todetaan, että Keusoten perhetyön sisällöt ja palveluun hakeutuminen vaihtelee kunnittain (Keski-Uudenmaan sote 2020b). Palveluiden yhtenäistämiseksi olisi tärkeää jatkaa perhekeskustoimintamallin ja tehostetun perhetyön kehittämistä alueella. Jäimme pohtimaan, että ryhmän visio oli organisaation kannalta

tärkeä, mutta se ei varsinaisesti kehittänyt tehostettua perhetyötä tai tuonut esille tehostetun perhetyön roolia kehittämistyössä. Asiakkaiden raha-asioihin keskittynyt pienryhmä tuotti konkreettisia keinoja työskentelyn tueksi. Ryhmä visioi esimerkiksi digitaalisen palvelualustan Keusotelle ja useita muita välineitä taloudellisten haasteiden tueksi. Pienryhmä nosti esille tarpeen puuttua asiakkaiden taloudellisiin ongelmiin ja niiden syihin riittävän ajoissa. Pienryhmä huomioi tarpeen työntekijöiden erityisosaamiselle esimerkiksi taloudellisia asioita koskien. Visioissa ehdotettiin, että raha-asioiden hoitamiseen Keusotella olisi hyvä olla omat työntekijät. Työparityöskentelyä kehittänyt pienryhmä ehdotti, että työparityöskentely tulisi sisällyttää tehostetun perhetyön rakenteeseen vakituisena käytäntönä. Pohdimme, että tehostettu perhetyö tarvitsisi selkeät rakenteet, jotka ohjaavat työskentelyä. Jokaisesta asiakkaasta tulisi laatia suunnitelma, joka toimisi sopimuksena asiakkaan ja työntekijöiden välillä. Suunnitelmassa tulisi selkeästi esillä vastuualueet ja käytössä olevat menetelmät. Tämän suunnitelman laatiminen tulisi olla yhtenäinen kaikissa Keusoten tehostetun perhetyön palveluissa

Yksityiskohtaisempien tulosten ja palvelukuvausten luominen olisi vaatinut enemmän työskentelyaikaa palveluiden kehittämisen parissa. Esimerkiksi toinen työpajapäivä tai muu jatkotyöskentelyhetki yhdessä kaikkien tehostetun perhetyöntekijöiden kanssa, olisi vienyt edellä mainittuja palvelukuvauksia pidemmälle. Yhden työpajapäivän aikana kehittämistyössä päästiin vasta alkuun ja työskentelyn kautta löydettiin ne konkreettiset kohdat, jotka tarvitsevat jatkokehittämistä. Myös asiakaskokemuksen näkyväksi tekeminen ja palvelun tasavertaisuus eri kuntien välillä olisi vaatinut enemmän työstämistä. Miten yksilöllinen asiakaskokemus mahdollistetaan ja miten esimerkiksi perhetyön asiakas, jolla on taloudellisia haasteita, pääsisi kulkemaan sujuvasti omaa palvelupolkuaan. Ketola (2014, 14) korostaa, että valmistautuminen tulevaan ja usko siihen, että asioihin voidaan vaikuttaa, on tärkeää. Tehostetun perhetyön työntekijät kokivat oman työn kehittämisen merkitykselliseksi ja hyödylliseksi.

Tuulaniemen (2011, 75) mukaan asiakaskokemus rakentuu kolmesta tasosta arvon muodostumisen pyramidin mukaan. Keskityimme tässä opinnäytetyössä tarkastelemaan toiminnan tasoa ja sen täyttymistä, mikä on palvelun perusta. Pidempikestoisella ja syvemmällä työskentelyllä olisi voitu päästä käsiksi asiakkaalle merkityksekkäämpiin tunne- ja merkitystasoihin. Keusoten palvelulupauksen ja arvojen toteutuminen asiakastyön rajapinnalla olisi näin tullut vahvemmin työskentelyyn mukaan.

9.2 Kehittämishankkeen prosessin arviointi

Muotoilijan rooli on visualisoida ja kiteyttää uudet toimintamallit helposti viestittäviksi, elämyksellisiksi kokonaisuuksiksi ja palveluprosesseiksi (Miettinen 2014, 16). Kehittämismenetelmä oli osallistujille uusi, jonka vuoksi palvelumuotoilun periaatteiden ja ajatuksen läpikäyntiin käytettiin aikaa prosessin alkuvaiheessa. Kehittämistyö aloitettiin yhteydenotolla Keusoten tehostetun perhetyön esimiehelle, jolle esiteltiin idea kehittämistyöstä. Hän vei asian Keusoten johtoryhmään käsiteltäväksi. Lopullinen opinnäytetyön aihe muodostui organisaation tarpeesta käsin ja suunnitelma opinnäytetyöhön laadittiin siltä pohjalta. Kehittämistyön runkona käytettiin Tuulaniemen (2011) palvelumuotoiluprosessia. Suunnitelmassa olennaista oli selkeä aikataulutusta ja rakenteen jäsentäminen, koska kehittämistyö vaati useamman henkilön aikataulutuksen. Prosessin edetessä näihin asioihin palattiin ja niitä muokattiin ja tarkennettiin tarvittaessa. Pyrkimyksenä kehittämistyön eri vaiheissa oli huolehtia siitä, että viestintä opinnäytetyön tekijöiden osalta oli selkeää, johdonmukaista ja oikea-aikaista. Kehittämishanke yritettiin saattaa laajempaan julkiseen tietoon esimerkiksi Keusoten sosiaaliseen mediaan. Kehittämishankkeen todettiin koskevan rajattua asiakasryhmää eikä siitä syystä julkista tiedottamista tässä vaiheessa tehty. Tarkoituksena on, että kehittämishankkeen tuloksista kerrotaan Keusoten sosiaalisessa mediassa opinnäytetyön valmistuttua.

Ottaen huomioon jo aiemmin mainitun lastensuojelun asiakkaiden lakisääteisen oikeuden salassapitoon, tehostetun perhetyön asiakkaita ei voitu haastatella eikä kutsua mukaan työpajapäivään. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta 1050/2018 §14, §15 ja §16.) Asiakaskyselyn avulla pyrittiin saamaan asiakkaan todellinen tuntemus palvelusta esille. Kysymysten laadinnassa hyödynnettiin palvelumuotoilun periaatteita, esimerkiksi asettelemalla kysymykset siten, että asiakkaan kokemus palvelusta tulisi parhaiten esille. Lastensuojeluasiakkuuteen liittyvä salassapitovelvollisuus ja tietosuojaa oli haasteena tiedonkeruumenetelmiä valitessa. Näistä seikoista johtuen tiedonkeruumenetelmäksi valittiin asiakaskysely. Asiakaskyselyn avulla saatiin alueellisesti kerättyä laaja otanta asiakaskokemuksia tehostetusta perhetyöstä Keusoten eri kunnissa. Keusoten osallisuusohjelmaan viitaten mietittiin, miten lastensuojeluasiakkaiden osallistaminen monipuolisemmin ja konkreettisemmin kehittämistyöhön olisi mahdollista.

Uudenmaanliiton (2019) mukaan osassa kunnista toimii kokemusasiantuntijaryhmiä, joiden kanssa on mahdollista yhteiskehittää tehostetun perhetyön käytäntöjä. Tämän lisäksi asiakasraadit ja asiakastyöpajat ovat myös käytössä olevia tapoja kehittää palveluja asiakkaiden kanssa, mutta on tärkeää kerätä jatkuvasti myös ajankohtaista asiakaspalautetta osallisuuden mahdollistamiseksi.

Kaikki ennakkovalmistelut työpajapäivää varten tehtiin ajoissa ja pyrkimyksenä oli suunnitella prosessin etenemistä mahdollisimman pitkälle. Palvelumuotoilulle ominaisen iteratiivisen eli toistuvan prosessoinnin vuoksi, prosessin etenemistä ei kuitenkaan pystytty ennakoimaan kovin tarkasti. Palvelumuotoiluprosessi ei etene lineaarisesti, vaan kokemusten kautta. Kokeilujen lopputulosta ei tiedetä etukäteen, joten varmuudella seuraavaa askelta ei voida ennakoida. (Erkkilä ja Kurronen 2012, 5.)

Osallistujia pyydettiin valmistautumaan työpajapäivään ennakkotehtävän avulla. Ennakkotehtävä ehdotettiin tehtäväksi esimerkiksi tiimipalaverin aikana. Annettua ennakkotehtävää ei ollut työpaikoilla käsitelty, mikä tuli ilmi työpajapäivässä. Jatkoa ajatellen osallistujia tulisi valmistella kehittämistyön toteutukseen pidemmän aikavälin aikana, jotta kehittämistyössä tarvittavan luovuuden mielentilan voisi saavuttaa paremmin. Työntekijöiden valmistautuminen olisi voinut helpottaa työskentelyä ja orientoitumista aiheeseen ja työpajapäivän tehtäviin tarttuminen olisi sujunut nopeammin. Jatkon kannalta olisi tärkeää, että kaikille osallistujille varattaisi kalenterista riittävästi aikaa kehittämistyölle. Se viestittäisi kehittämistyön tärkeydestä.

Työpajapäivänä tuli ilmi, että yhden kunnan osalta ei ollut toteutettu asiakaskyselyä. Asiakaskyselyyn oli kuitenkin kokonaisuudessa palautunut vastauksia riittävästi muista Keusoten tehostetun perhetyön jäsenkunnista, joten työpajapäivän järjestämiseen tämä tieto ei vaikuttanut. Tavoitteena oli viedä työpajapäivä läpi selkeillä ohjeilla ja aikataululla, mutta työntekijät olisivat halunneet tietää tarkemmin, mitä päivän aikana tehdään ja mitä heiltä odotetaan. Tehtävien tekemiseen olisi voinut varata enemmän aikaa, jotta työntekijät olisivat saaneet enemmän aikaa keskustelulle, visualisoinnille ja uuden oppimiselle.

Työpajapäivän aikana huomattiin, että kuuden tunnin mittainen kehittämispäivä oli liian pitkä. Tämä näkyi iltpäivällä osallistujissa turhautumisena ja tekemisen hidastumisena. Järvenpää -talo ei ole tilana kovin virikkeellinen, eikä Keusoten antaman aikataulun puitteissa ollut mahdollisuutta järjestää tarpeellisia lepo- ja virkistyshetkiä päivän lomassa. Työntekijöillä oli kuitenkin mahdollisuus halutessaan ostaa ruokaa ja välipaloja. Tuulaniemen (2011, 190–191) mukaan Ideointi ja kehittämistyö on rankkaa, voimia vievää työtä. Jatkuva ideointi ja kehittäminen vaatii niin ruumiin kuin mielen ruokkimista ja lepoa. Sen vuoksi työpajapäivät tulisi rytmittää kokonaisuuksiksi, jossa on sopivasti ohjausta, alustuksia, happihyppelyitä ja lepoa. Syötävää ja juotavaa tulisi olla tarjolla koko työpajapäivän ajan, sillä vain virkeänä ja riittävällä energialla varustettuna on mahdollista saavuttaa merkittäviä tuloksia.

Työskentelyn prosessinomaisuutta ajatellen useampi työpajapäivä olisi voinut olla parempi ratkaisu. Työpajapäivät olisivat voineet olla kerrallaan lyhyempikestoisia, mutta intensiivisiä. Useampi työpajapäivä ja pidempi prosessin kokonaiskesto olisivat mahdollisesti lisänneet osallistujien ymmärrystä palvelumuotoiluprosessista, sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Pidempi kehittämistyön prosessi olisi jättänyt enemmän tilaa innovaatioille, joiden äärelle olisi voinut palata useammin, jos työpajapäiviä olisi ollut enemmän.

Kehittämishankkeen tuloksina syntyneet ehdotukset ja visiot palveluista kuvastavat tämänhetkistä palveluiden tarvetta tehostetun perhetyön palvelujen kehittämiseksi. Neljäntenä kehittämishankkeen tarkoituksena oli lisätä yhteistyötä kuntayhtymän ammattilaisten välillä. Kehittämisprosessiin sitoutettiin kaikki jäsenkunnissa tehostetussa perhetyössä työskentelevät ja heidän lähiesimiehensä. Tästä hyötynä nähdään asiakkaiden, henkilöstön ja johdon sitouttaminen yhteiseen prosessiin, joka on Ruoslahden (2019, 83) mukaan kehittämistoiminnan perusta. Kehittämistyön aikana Keusoten tehostetun perhetyön työntekijät kokoontuivat ensimmäistä kertaa yhteen ja tutustuivat toisiinsa. Kehittämishanke toimi prosessin ajan yhteisenä kanavana alueen jäsenkuntien tehostetun perhetyön työntekijöiden välillä. Tehostetun perhetyön työntekijät hyötyisivät jatkossakin yhteisistä kehittämispäivistä jatkossakin, missä olisi mahdollisuus jakaa yhtenäisten työmenetelmien lisäksi, yhteisiä asioita ja hyväksi todettuja työkäytänteitä.

Opinnäytetyön lähtökohtana oli alueen tehostetun perhetyön palveluiden kehittäminen ja yhtenäistäminen. Organisaation tavoite kehittämishankkeelle tähtäsi uusien tai entistä parempien palveluiden kehittämiseen. Tämä tavoite toimi myös opinnäytetyön alkuperäisenä tavoitteena. Kehittämishankkeen prosessi oli kuitenkin liian lyhyt ja työpajapäiviä olisi pitänyt olla määrällisesti enemmän, jotta alkuperäisiin tavoitteisiin olisi ollut mahdollista päästä. Tämän takia kehittämistyö jäi tässä kehittämishankkeessa uusien palveluiden ehdotusten ja -visioiden asteelle.

Yhteiskehittämisen menetelmään päädyttiin organisaatiolta tulleen toiveen perusteella. Palvelumuotoilu valittiin menetelmäksi tähän kehittämishankkeeseen, sillä organisaation toive oli osallistaa asiakkaat mukaan yhteiskehittämiseen ja yhtenäistää tehostetun perhetyön palveluita jäsenkuntien välillä. Kehittämishankkeen asiakkaiden osallistaminen perustui asiakaskyselyyn ja sen keskeisiin tuloksiin. Yhdistämällä asiakaskyselyn keskeiset tulokset tehostetun perhetyön työntekijöiden ammatillisen näkemyksen kanssa, saatiin palvelumuotoiluprosessia hyödyntämällä, laadittua tässä opinnäytetyössä esitellyt ehdotukset ja visiot palveluista Keusoten tehostetun perhetyön kehittämiseksi.

Tuulaniemi (2011, 117) kirjoittaa, ettei yhteiskehittäminen tarkoita, että esimerkiksi asiakkaat, olisivat päättämässä, millaisia palveluita tuotetaan. Tavoitteena on, että palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat huomioiduksi mahdollisimman laaja-alaisesti tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa. Näistä asioista ja näkökannoista palvelumuotoilijat (tässä kehittämistyössä tehostetun perhetyön työntekijät) valitsevat parhaiten sopivat elementit edelleen kehitettäväksi. (Tuulaniemi 2011, 117.)

Keusoten tehostetun perhetyön työntekijöillä on vahva ammattirooli, mikä auttaa tunnistamaan asiakkaiden tarpeet ja toiveet, mutta samalla se tuo haastetta asiakkaan asemaan asettumisessa. Tästä puhuttiin työntekijöiden kanssa ja heitä muistutettiin siitä kehittämishankkeen aikana. Bardy (2013, 44) kirjoittaa, että ammatti-identiteetti kasvaa käytännön työssä ihmisten parissa. Ammatti-identiteetin kehittyminen vaatii jatkuvaa pohdiskelua, ihmiskäsityksen ja maailmankuvan virkistämistä. Vahva ja realistinen usko ihmisarvoon kantaa työssä lasten ja perheiden kanssa. Ahosen (2017, 113–114) mukaan asiakaskokemukseen voi vaikuttaa monella eri tavalla. Palvelujen kehittäminen kokonaisvaltaisesti ja asiakasymmärryksellä vaatii, että asioita on osattava katsoa ja kokea asiakkaan silmin. Palveluiden kehittäminen vaatii empatiaa, toisen kenkiin asettumista, sillä moni asia voi näyttää aivan erilaiselta toisen näkökulmasta katsottuna. Hyvää palvelukokemusta voidaan luoda kehittämällä palvelupolkua asiakasymmärryksen keinoin.

Kehittämistyön eettisyyteen ja luotettavuuteen on kiinnitetty huomiota koko kehittämisprosessin ajan. Prosessin kaikissa vaiheissa huolehdittiin selkeästä viestinnästä sekä yhteydenpidon ja aineiston luottamuksellisesta tallentamisesta ja säilyttämisestä. Tietojen luottamuksellisuus ja salassapito liittyy niin tutkimusetiikkaan kuin myös lastensuojelutyöhön. Infotilaisuudessa kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus tuotiin kaikille osallistujille esille ja kehittämistyön prosessi kuvattiin kaikille. Näin haluttiin kertoa avoimesti kehittämistyöstä kaikille tehostetun perhetyön työryhmille. Asiakaskyselyn saatekirjeessä tehostetun perhetyön asiakkaille eli kyselyyn vastaajille vakuutettiin kyselyn luottamuksellisuutta ja kerrottiin, että vastaajia ei voi tunnistaa vastausten perusteella. Työpajapäivässä tehostettua perhetyötä tarkasteltiin ilmiölähtöisesti, niin että todelliset asiakastapaukset eivät olleet keskustelussa esillä.

Kehittämistyön eettisyydestä ja luottamuksellisuudesta kertoo myös se, että aineistoa on tarkastettu kehittämistyön eri vaiheissa. Aineiston analyysi on toteutettu spiraalimaisesti (Kuvio 7). Kehittämishankkeen eettisyys on huomioitu myös tätä raporttia kirjoittaessa. Opinnäytetyössä on varmistettu se, että tekstin ilmaisutyyli on asiallista, objektiivista ja

kuvailevaa. Opinnäytetyössä on kuvattu selkeästi kaikki se, mitä prosessin aikana on tehty ja kirjaaminen on ollut läpinäkyvää.

9.3 Kehittämissuhteita hankkeen jälkeen

Keski-Uusimaan sosiaali- ja terveystaluiden kehittämissuhteet etenee koko ajan, ja esimerkiksi monialainen perhekeskustoimintamalli on kehitteillä kuntayhtymässä tälläkin hetkellä. Opinnäytetyö vahvisti näkemystämme monialaisen toimijuuden tärkeydestä, joten jatkossa olisi tärkeitä keskittyä monialaisen yhteistyön kehittämiseen ja käytäntöihin. Kehittämissuhteiden aikana nousi esille tarve löytää yhteneväisyyttä tehostetun perhetyön prosesseihin, menetelmiin ja termeihin. Esimerkiksi tehostettua perhetyötä tekevien ammattinimikkeiden yhtenäistämistä kaivattiin. Keusoten alueella toimii neljä tehostetun perhetyön työryhmää ja heidän toiveensa on saada parhaat käytännöt joka kunnasta kaikkien työryhmien käyttöön. Vertaistuki koettiin työntekijöiden näkökulmasta hyvin merkitykselliseksi. Jatkossakin on tarve luoda tilaisuuksia yhteiselle työn kehittämiseksi.

Tämän opinnäytetyön kuvaamien ehdotusten ja visioiden saaminen osaksi Keusoten tehostetun perhetyön taluiden rakenteita, vaatisi rakenteiden uudelleentarkastelua ja jäsentelyä. Esimerkiksi seuranta- ja ohjauksen järjestäminen tai työparityöskentelyn vakiinnuttaminen vaatisi, että näiden asioiden äärelle palattaisiin uudelleen suunnitelmallisesti.

Taloudellisen tuen verkkosivut -palvelu toimisi tehokkaana työvälineenä taloudellisten haasteiden kanssa kamppailevien asiakkaiden ohjauksessa. Tämän palvelun käyttöönotto vaatii eri palveluntuottajien yhteistyötä sekä digitaalisen alustan luomista Keusoten verkkosivuille. Uusien, nykyaikaisten työskentelymuotojen, kuten digitaalisuuden hyödyntäminen tehostetussa perhetyössä nähdään mahdollisuutena monipuolista työskentelyä. Työvälineiden saatavuus ja ajanmukaisuus sekä tietoturva-asiat tulee huomioida digitaalisia palveluita kehitettäessä. Työntekijät tarvitsevat myös ohjeita siitä, miten digitaalisuutta voidaan hyödyntää asiakastyössä.

Tarkastelun kohteena voisi olla perheiden tarkoituksenmukaisen palvelun turvaaminen. Taluiden tulisi olla sujuvia ja tarpeen mukaisia, jotta ihannetilanteessa asiakkaat voisi siirtyä sujuvasti taluiden välillä. Ideaalitilanteessa tehostetun perhetyön palvelu olisi lyhytkestoinen interventio, jolloin palvelu voitaisiin kohdentaa sellaisille asiakasperheille, jotka tarvitsevat intensiivistä työskentelyä.

Olisi tärkeä tarkastella tehostetun perhetyön vaikuttavuutta, sillä sen avulla on mahdollista saada lisää tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden tarpeista. Mittariston räätälöinti tehostetun perhetyön käyttöön vaatisi työntekijöiltä sitoutumista mittariston pitkäaikaiseen materiaalin keruuseen, mutta parhaimmillaan sillä voitaisiin seurata tavoitteiden toteutumista ja palvelun laatua. Toimintakykymittarit (ARVOA ja BBIC) voisivat toimia tehostetun perhetyön vaikuttavuuden arvioinnin välineenä (Haapala 2019; Socialstyrelsen 2018). Sosiaalialalle soveltuvat hyvin indeksipohjaiset kokemusmittarit, kuten esimerkiksi asiakasuskollisuusmittari NPS (Net Promoter Score) ja vaikuttavuuden arviointiin tulossa oleva tunteisiin perustuva mittari EVI-indeksi (Emonational value index).

Tämän kehittämistyön aikana oli mahdollisuus tarkastella tarkemmin vain neljää teemaa. Näiden lisäksi esille nousivat seuraavat aiheet: *perhetyön tavoitteiden seuranta, käytännön avun tarjoaminen, perhetyöntekijöiden ammattitaidon kehittäminen, positiivinen asiakaskokemus, ymmärryksen lisääminen muutosprosessissa, ryhmätoiminta ja mielenterveysongelmat*. Kehittämistyön edetessä myös näiden ilmiöiden ja teemojen tarkempi tarkastelu esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin olisi hyödyllistä ja kiinnostavaa.

Neljän kunnan työryhmien välisen kehittämistyön toteuttaminen vaatii aikaa ja yhteisiä kokoontumisia sekä aikaa kehittämistyölle. LATU-toimintamallin (2014) mukaan työyhteisön kehittäminen on mahdollista silloin, kun perusasiat ovat kunnossa. Ryhmän tulee luottaa toisiinsa, jotta kehitystä alkaa tapahtua. Organisaation, tiimin tai yhteisön tavoitteet määrittävät, mikä on jokaisen työyhteisön jäsenen oma henkilökohtainen vastuu tavoitteiden toteutumisessa. Työyhteisön kehitys tapahtuu hitaasti. On tärkeää keskittyä olennaisiin asioihin tavoitteen toteutumisen kannalta. Työyhteisön toimivuus on mahdollista arvioida johtajuuden, rakenteiden, roolien, vastuiden, yhteisten pelisääntöjen, ammatillisen vuorovaikutuksen ja jatkuvan arvioinnin avulla.

Tehostetun perhetyön asiakkaat ovat kertoneet ajatuksiaan ja kokemuksiaan palveluiden käyttäjien näkökulmasta. Tähän kokemustietoon yhdistettiin tehostetun perhetyön työntekijöiden ammatillinen näkemys. Tämä kehittämishanke on toiminut myös oppimisprosessina mukana olleille opiskelijoille. Haluamme kiittää kaikkia mukana olleita ja toivomme, että näistä ehdotuksista ja visioista palveluiden kehittämiseksi, on hyötyä jatkossa.

“Mielestäni meidän perheellämme on käynyt hyvä tuuri. Ihmisläheisyys ja inhimillisyys ovat tärkeitä. Osaaminen ja ymmärtäminen siitä, miten erilaisia perheet ovat ja millaisia tarpeita kenelläkin on, vahvuuksien löytäminen ja tukeminen. [...]”

-Asiakkaan kokemuksia tehostetusta perhetyöstä

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämiseen. Nummela: Painokiila Oy.

Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 19.4.2019].

Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bardy, M. 2013. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. [viitattu: 3.4.2020]. Saatavissa:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brown, T. 2009. Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation. 1. painos. New York: Harper Collins.

Euroopan komissio. 2020. Design for innovation. Euroopan komissio. [viitattu 16.2.2020].

Saatavissa: https://ec.europa.eu/growth/industry/innovation/policy/design_fi

Erkkilä, K. & Kurronen, J. 2012. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Aalto yliopiston Taiteiden ja suunnittelun korkeakoulun Muotoilun laitos. Espoo. [viitattu:

9.4.2020]. Saatavissa: <https://docplayer.fi/3974767-Tyokalupakki-palvelumuotoiluun.html>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999.

<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>

Haapala, A. 2019. ARVOA- toimintakykymittari. Työväline lapsi- ja perhepalveluiden sekä lastensuojelun asiakastyöhön. Kuntaliitto. [viitattu: 10.4.2020]. Saatavissa:

https://extranet.kuntamarkkinat.fi/public_resources/KM2019/seminaarit/Arvoa_Lastensuojelun_toimintakykymittari_Anssi_Haapala.pdf

Heikkilä J., Jantunen S., Mäkelä T., Naaranoja M., Piippo J., Saarisilta J., Sankelo M., Sinervo T. & Tuomivaara S. 2015. Yhdessä innovoimaan. Osallistuva innovaatio- toiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Osuva- tutkimushankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Heliskoski J., Humala H., Kopola R., Tonteri A. & Tykkyläinen S. 2018. Sitran selvityksiä 130-Vaikuttavuuden askelmerkit. Sitra. [viitattu 1.3.2020]. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

IDEO 2019. Designthinking. [viitattu 5.4.2020]. Saatavissa: <https://designthinking.ideo.com/>

Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Juva: PS-kustannus.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo T., Veistilä M., Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.

Jääskeläinen, A., Laihonen H., Lönnqvist A., Pekkola S., Sillanpää V. & Ukko J. 2013. Arvoa palvelutuotannon mittareista. Tampereen teknillinen yliopisto. Tampere: Juvenes Print. [viitattu 1.3.2020]. Saatavissa: https://tutcris.tut.fi/portal/files/1107103/arvoa_palvelutuotannon_mittareista.pdf

Keski-Uudenmaan alueellinen hyvinvointisuunnitelma 2020–2025. Keski-Uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 8.2.2020]. Saatavissa: <https://www.keski-uudenmaansote.fi/globalassets/ku-sote/liitteet/alueellinen-hyvinvointisuunnitelma-2020-2025.pdf>

Keski-Uudenmaan sote. 2018a. Sote ihmisen kokoiseksi. Keski-Uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 19.4.2019]. Saatavissa: <https://www.hyvinkaa.fi/ku-sote/>

Keski-Uudenmaan sote. 2018b. Lapset, nuoret ja perheet. Keski-Uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 19.4.2019]. Saatavissa: <https://www.hyvinkaa.fi/ku-sote/>

Keski-Uudenmaan sote, 2019a. Palvelulupauksemme. Keski-Uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: <https://www.keski-uudenmaansote.fi/kuntayhtyma/palvelulupauksemme/>

Keski-Uudenmaan sote, 2019a. Keusoten yhtymästrategia 2020-2025. [Viitattu 2.11.2019]. Saatavissa: keusoten-yhtymastrategia-2020-2025-ja-oheismateriaali-23.10.2019(1).pdf

Keski-Uudenmaan sote, 2019b. Strategiamme. Keski-Uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 24.1.2020]. Saatavissa: <https://www.keski-uudenmaansote.fi/kuntayhtyma/organisaatio/strategiamme/>

Keski-Uudenmaan sote 2020a. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut. Keski-Uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 12.4.2020]. Saatavissa: https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakasryhmien_palvelut/lapset-nuoret-ja-perheet/

Keski-Uudenmaan sote 2020b. Eriarvoisuuden vähentäminen, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen ja kansansairauksien ennaltaehkäisy. Keski-Uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 8.2.2020]. Saatavissa: <https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakkaalle/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen/eriarvoisuuden-vahentaminen-hyvinvointi-ja-terveyserojen-kaventaminen-ja-kansansairauksien-ennaltaehkaisy/>

Keski-Uudenmaan sote 2020c. Perhekeskuspalvelut. Keski-Uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 28.3.2020]. Saatavissa: https://www.keski-uudenmaansote.fi/asiakasryhmien_palvelut/lapset-nuoret-ja-perheet/perhekeskuspalvelut/

Keski-Uudenmaan soten osallisuusohjelma 2020–2025. Keski_uudenmaan kuntayhtymä. [viitattu 8.2.2020]. Saatavissa: https://www.keski-uudenmaansote.fi/globalassets/ku-sote/liitteet/keusote-osallisuusohjelma-2020-2025_30.12.2019.pdf

Ketola, J. 2014. Möröstä Keijuksi- kohti vaikuttavampaa lastensuojelua. SOS-lapsikyläsäätiö. Punamusta. [viitattu: 3.4.2020]. Saatavissa: https://www.sos-lapsikyla.fi/fileadmin/user_upload/tiedostot/kuvat/pdf-tiedostot/MorostaKeijuksi.pdf

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Korhonen, S. 2018. Monitoimijaisen perhetyönmallin kehittäminen: Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE). YAMK-opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu. [viitattu 27.5.2019]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/15709>

Korpela, T. 2017. Palvelun merkityksellistäminen sensemaking -menetelmän valossa. Tampereen yliopisto. Hallintotiede. Hallintotieteiden tiedekunta. Väitöskirja. [viitattu 20.3.2019]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102313/978-952-03-0577-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kälviäinen, M. 2012. Muotoiluviestintä kehittämistä konkretisoivana voimavarana. Tiedepolitiikka 3/2012, 15–36.

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma 2019. Toimintasuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 27.3.2019]. Saatavissa: <https://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta 1050/2018. [viitattu 8.4.2020]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 1983/361. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>

Lastensuojelun keskusliitto 2018. Toimintasuunnitelma 2018–2019. [viitattu 19.4.2019]. Saatavissa: https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Toimintasuunnitelma-2018-2019_korjattu.pdf

Lastensuojelulaki 417/2007. [viitattu 25.3.2019]. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L7P36Fnlex_2007

Lastensuojelulaki 1302/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141302>

Lastensuojelulaki 542/2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190542>

Lastensuojelun keskusliitto 2019. Toimintasuunnitelma 2020–2021. Lastensuojelun keskusliitto. [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/LSKL_TOSU_2020-2021.pdf

LATU-toimintamalli 2014. Lupa tehdä toisin. Työyhteisön toimivuuden arviointi. Sitra. [viitattu 1.3.2020]. Saatavissa: <https://www.lupatehdatoisin.fi/tyokalut/tyoyhteison-toimivuuden-arviointi/>

Lazar, L. 2018. The Cognitive Neuroscience of Design Creativity. Journal of Experimental Neuroscience. Tieteellinen artikkeli, julkaistu: 31.10.2018. [viitattu 5.4.2020]. Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6236478/>

Lehtonen, K. & Lehto, P. 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa. Teoksessa: Miettinen, S. 2014. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy, 20–29.

Miettinen, S. 2014. Nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.) 2014. Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy, 10–17.

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä – jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja. [viitattu 24.3.2020]. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf

Pine, B.J. & Gilmore, J.H. 1999. The experience Economy. Work is theatre & every business a stage. Goods and services are no longer enough. Boston: Harvard business school press. <https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=5hs->

[tyRrSXMC&oi=fnd&pg=PA1&ots=ILq33EeMof&sig=7oFc7_6tLKJtBLimt671A8N2L7A&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731)

Pohjolainen, A. 2019. Julkista lastensuojelun perhetyötä yksityiskodissa. Jyväskylän yliopiston humanistis- yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. [viitattu 5.4.2020].

Saatavissa:

https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60843/Pohjolainen_Auli_screen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reason, B., Lavrans, L. & Flu, M. 2016. Service Design for Business: A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Ruoslahti, H. 2019. Co-creation of knowledge for innovation in multi-stakeholder projects. Jyväskylän yliopiston humanistis- yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Yhteisöviestinnän opinnot. Väitöskirja.

Rämö A. 2018. Yksinkertaista johtamista – Arjessa. Masala: Suomen liikekirjat.

Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. 2005. Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa: Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. ja Hoikkala, S. (toim.) 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia, 9–19.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. [viitattu 19.3.2019]. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a. Lastensuojelulainmuutokset. Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: <https://stm.fi/lastensuojelulain-muutokset>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (2016-2019). Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 8.2.2019]. Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/13111556/Loppuraportti+LAPE_arviointi+8.3.2019_final.pdf/3efbd6b7-c22f-ef66-b412-4b3b521d9512/Loppuraportti+LAPE_arviointi+8.3.2019_final.pdf

Socialstyrelsen 2020. Barnens behov i centrum (BBIC). Socialstyrelsen. [viitattu: 12.4.2020]. Saatavissa: <https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjansten/barns-behov-i-centrum/>

Suomen perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Sydänmaanlakka, P. 2014. Tulevaisuuden johtaminen 2020: älykkään johtamisen näkökulmia. Espoo: Pertec.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017. Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/asiakkuuden-alkaminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018a. Lastensuojelun käsikirja 2018. Lastensuojelun kehittäminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 19.4.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-/erityis-ja-vaativan-tason-palvelut/lastensuojelun-kehittaminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018b. Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö- lapset, nuoret ja perheet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 25.3.2019]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a. Lastensuojelun käsikirja. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Lastensuojelun tehostettu perhetyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 24.1.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b. Peruspalvelut. Sosiaalipalvelut. Perhetyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019c. Lastensuojelun käsikirja. Mitä on lastensuojelu. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu: 3.4.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019d. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. HYTE- kerroin- kannustin kunnille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 4.4.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointijohtaminen-kunnassa/hyte-kerroin-kannustin-kunnille>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020. Perhekeskus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 28.3.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/perhekeskus>

Tirkkonen T., 2018. Lastensuojelun käsikirja 2018. Lapset, nuoret ja perheet. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. [viitattu 1.3.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020a. Kansallinen muotoiluohjelma. Työ- ja elinkeinoministeriö. [viitattu 16.2.2020]. Saatavissa: https://tem.fi/documents/1410877/2901871/Kansallinen%20muotoiluohjelma/57768a95-f3a9-4397-88a4-6cdae8f20e01TEMrap_33_2017_verkkojulkaisu.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020b. Muotoile Suomi -ohjelman väliarviointi. Työ- ja elinkeinoministeriö. [viitattu 16.2.2020] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-235-4>

Uudenmaan liitto, 2019. Palvelukuvaus. Lastensuojelun tehostettu perhetyö. Perhetyön ja -kuntoutuksen LAPE-työryhmä. [viitattu 5.4.2020]. Saatavissa: <https://www.lapeuusimaa.fi/wp-content/uploads/sites/2/2018/12/Palvelukuvaus-LSL-tehostettu-perhetyo.pdf>

Vaahtera, N. 2016. Lapsi- ja perhelähtöisiä lastensuojelun avohuollon palveluita kehittämässä. Laurea-ammattikorkeakoulu. YAMK-opinnäytetyö. [viitattu 27.5.2019]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/115298>

Valvira 2015. Lastensuojelu. Valvira. [viitattu 29.2.2020]. Saatavissa: <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-palvelut/lastensuojelu>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Ylikarjula, J. 2019. Tehostettu perhetyö Keski- Uudenmaan sote- kuntayhtymässä. Laurea ammattikorkeakoulu: AMK-opinnäytetyö. [Viitattu: 5.4.2020]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/264968/Tehostettu%20perhetyo%20Keski-Uudenmaan%20sote%20-kuntayhtymassa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991. [viitattu 24.3.2020.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060>

LIITTEET

LIITE 1 Infotilaisuudesta nousseet teemat

Ote oppimispäiväkirjasta: 8.9.2019, teemoittelu

Kyselyn osa-alueet

(Teemat on tehty infotilaisuuden keskustelunaiheiden pohjalta):

Aikaan/kestoon liittyvät asiat:

- Miten nopeasti palvelu voidaan aloittaa?
- Käyntien kesto.
- Palveluiden saatavuus.
- Kiireellisten sijoitusten välttäminen nopeasti paikalle saapuvalla perhetyöllä.

Vaikuttavuus:

- Miten koet, että sinua voisi auttaa paremmin?
- Mikä on onnistunut? Mikä ei ole?
- Mitä haluat lisää? Mitä et tarvitse enempää?
- Vastaako palvelut tarpeeseen?
- Onko asiakkaalla tietoa perhetyöstä?

Verkostot:

- Yhteistyö sidosryhmien kanssa. Esimerkiksi maahanmuuttajaperheet saavat tukea omalta sektoriltaan ja tehostetulta perhetyöltä?
- Perheellä on paljon palveluita. Palveluiden riittävyys. Palveluiden moninaisuus?
- Yhteistyöverkoston toimivuus

Ilmiöt/asiakasryhmän erityispiirteet:

- Uusperheet, koulupudokkaat, eroperheet, huoltoriidat, päihteet (narkomaanit, alkoholistit), mielenterveysasiakkaat/psykiatrinen osaaminen,

kehityksen viivästyneisyys perheessä,
sateenkaariperheet

- Osa vanhemmista ei halua pitää lapsista huolta.
- Osa vanhemmista ei jaksaa pitää lapsista huolta.
- On kahdenlaisia asiakkaita: kiitollisia kaikesta TAI ei kiinnosta/halua apua. Miten jälkimmäinen tavoitetaan? Nuori ei välttämättä tunnista tilannettaan, vaan kapinoi, vastustaa.
- "Uinuva perhetyö"
- Tasa-arvoisuus, kaikki perheenjäsenet kuuluville

Perhetyöntekijään liittyvät asiat:

- Työntekijöiden jousto tilanteen mukaan. Voiko perheet suunnata palveluita?
- Työntekijän tietotaito, onko vastannut asiakkaan tarpeita?
- Suhde työntekijään, palaute, kohtaaminen, tasavertaisuus
- Millainen on hyvä perheohjaaja?
- Toiveita erityisosaamiselle.

Menetelmiin liittyvät asiat:

- Onko työ hyödyttänyt, onko menetelmät olleet oikeita
- Ryhmätoiminnan tarve ja sisältö. Miten asiakkaat saadaan mukaan ryhmään? Esim. Haetaan kotoa.
- Asiakkaan toiveet /haaveet perhetyön suhteen

LIITE 2 Saatekirje infotilaisuuteen

Tervetuloa infotilaisuuteen!

Keusoten tehostetun perhetyön yhteinen kehittämishanke käynnistyy.

Järjestämme kaikille tehostetun perhetyön työntekijöille infotilaisuuden kehittämishankkeen sisällöstä ja aikataulusta. Tule kuulemaan ja keskustelemaan muiden perhetyöntekijöiden kanssa tehostetun perhetyön tämän hetkisestä tilanteesta ja mahdollisuudesta kehittää palveluita asiakaslähtöisesti.

Aika: keskiviikko 4.9.2019 klo 13.30-14.40

Paikka: Autoasemankatu 2, Tuusula, kokoustila Hyrylä

- Kehittämishankkeen esittely
- Hankkeen aikataulu
- Hankkeen toteutus
- Hyöty omalle työlle
- Keskustelua aiheesta

Kehittämishankkeessa on mukana kaksi sosionomi (YAMK) opiskelijaa, jotka tekevät aiheesta opinnäytetyötä. Me opiskelijat olemme sitoutuneet viemään hanketta eteenpäin, mutta tarvitsemme teidän työntekijöiden asiantuntijuutta palveluiden kehittämisessä.

Opinnäytetyössämme korostuu asiakaslähtöisyys ja avainasemassa on, että hanke toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Työskentelyssä käytämme palvelumuotoilua, joka on osallistava ja innostava menetelmä palveluiden kehittämisessä.

Nähdään syyskuussa!

Sanna Ojanen ja Stina Karlsson

sanna.ojanen@student.lamk.fi, stina.karlsson@student.lamk.fi

Yhteistyössä



LIITE 3 Saatekirje asiakaskysely

ASIAKASKYSELY

Tehostetun perhetyön yhteinen kehittämishanke käynnistyy. On aika tehdä tehostetun perhetyön palvelusta Keusoten asiakkaiden näköistä. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat saavat mahdollisuuden osallistua kehittämistyöhön kertomalla omia kokemuksiaan ja tuomalla esiin toiveitaan ja tarpeitaan perhetyöstä. Tervetuloa mukaan!

Kyselyn toteuttaminen:

Kysely toteutetaan verkkokyselynä Webropol-työkalun avulla, saatte siihen linkin. Selkeintä on, että asiakas vastaa kyselyyn kotikäynnin/tapaamisen aikana, jotta vastausprosentti kyselyyn olisi mahdollisimman korkea. Kyselyn vastaaminen kestää 10-15 minuuttia ja tavoitteena on, että se tehdään kaikille tehostetun perhetyön asiakkaille. Kyselyn voi tehdä oman työntekijän tietokoneelta tai omalta laitteelta antamamme linkin avulla. On tärkeää huomioida, että asiakkaalla on vastaamisrauha. Työntekijän läsnäolo ei saisi vaikuttaa vastauksiin, olethan kuitenkin tarvittaessa apuna. Vastaaminen on asiakkaille vapaaehtoista, mutta suotavaa. Työntekijöitä pyydetään motivoimaan asiakkaita vastaamiseen, sillä nyt heillä on mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja perheestä kyselyyn voi vastata useampi henkilö.

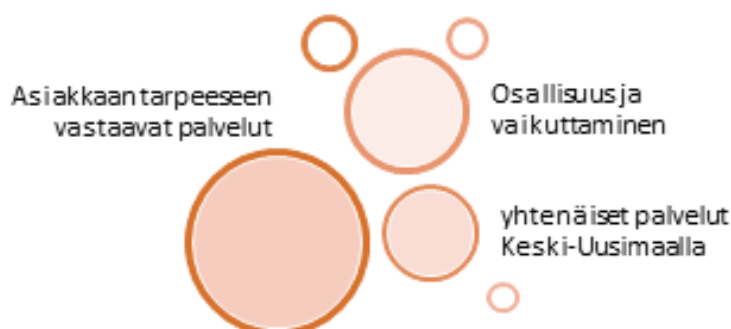
Kyselyn toteuttamisen aika:

Kyselyyn vastataan 23.9.-11.10.2019 välisenä aikana. Tutkimuksen onnistumiseksi on oltava riittävästi ja monipuolisesti aineistoa. Toiveena on, että jokainen perhetyöntekijä huolehtisi, että kysely toteutetaan kaikkien omien asiakkaiden kanssa.

Linkki kyselyyn:

Tähän verkko-osoite! Jokainen työntekijä saa kyselylinkin myös sähköpostiinsa.

Mitä hyötyä asiakaskyselystä on?



Saatekirje jatkuu seuraavalla sivulla.

Kehittämishankkeessa on mukana kaksi sosionomi (YAMK) opiskelijaa, jotka tekevät aiheesta opinnäytetyötä. Opinnäytetyössä korostuu asiakaslähtöisyys ja avainasemassa on, että hanke toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Työskentelyssä käytämme palvelumuotoilua, joka on osallistava ja innostava menetelmä palveluiden kehittämisessä.

Kiitos osallistumisesta!

Sanna Ojanen ja Stina Karlsson



LIITE 4 Saatekirje työpajapäivä 1/2

TERVETULOA TYÖPAJAPÄIVÄÄN!

Tehostetun perhetyön yhteinen kehittämishanke etenee ja nyt on aika kokoontua yhteiseen työpajapäivään. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat ovat saaneet mahdollisuuden osallistua kehittämistyöhön kertomalla omia kokemuksiaan, toiveitaan ja tarpeitaan perhetyöstä. Kiitos aktiivisesta työskentelystä asiakaskyselyn parissa! Yhteiskehittämisen toisessa vaiheessa on työntekijöiden vuoro vaikuttaa siihen, millaisia tehostetun perhetyön palveluita Keusotessa jatkossa toteutetaan.

Aika ja paikka:

Tiistaina 5.11.2019 klo 9-15

Paikka: Järvenpää-Talo, Iso kokoushuone

Hallintokatu 4, Järvenpää

Päivä sisältää lounas- ja kahvitauon. Järvenpää-Talolla on ravintola, jossa on lounaslinjasto.

Lounas ja kahvitauko on omakustanteinen.

Pohdittavaksi itsekseen tai esimerkiksi tiimissä ennen työpajapäivään osallistumista:

1. PALVELUPOLKU

Millainen on asiakkaan näkökulmasta tehostetun perhetyön asiakaspolku?

2. PALVELUN VAIHEET

Mitä asiakas kokee/tuntee ennen asiakkuuttaan? asiakkuuden aikana? asiakkuuden päättyessä?

3. PALVELUTUOKIOT

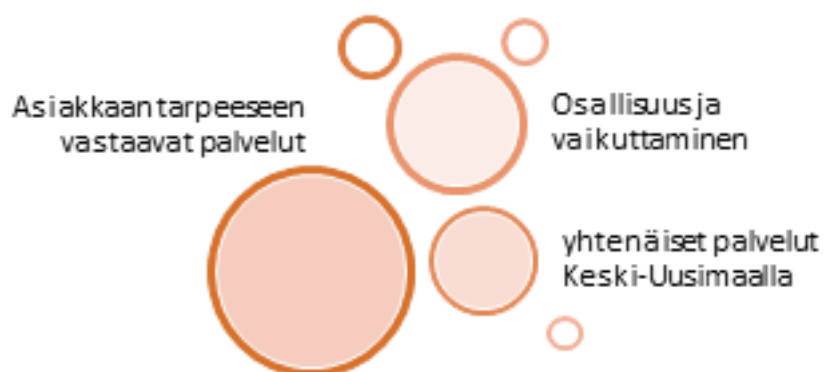
Millaisia ovat asiakkaan näkökulmasta vuorovaikutustilanteet asiakaspolun aikana?

4. KONTAKTIPISTEET

Asiakkaan näkökulmasta, mitkä ovat tärkeimpiä/merkityksellisimpiä vuorovaikutustilanteita onnistuneessa palvelukokemuksessa?

LIITE 4 Saatekirje työpajapäivä 2/2

Kehittämishankkeen tavoitteet:



"On tullut se päivä, jolloin tarve määrittelee palvelun." (Tarja Ahonen, 2017)

Kehittämishankkeessa on mukana kaksi sosionomi (YAMK) opiskelijaa, jotka tekevät aiheesta opinnäytetyötä. Opinnäytetyössä korostuu asiakaslähtöisyys ja avainasemassa on, että hanke toteutetaan yhteistyössä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Työskentelyssä käytämme palvelumuotoilua, joka on osallistava ja innostava menetelmä palveluiden kehittämisessä.

Nähdään marraskuussa Järvenpäässä!

Sanna Ojanen ja Stina Karlsson



LIITE 5 Asiakaskyselyn saatekirje

Asiakaskysely

Hyvä perhetyön asiakas!

Olemme Sanna Ojanen ja Stina Karlsson ja opiskelemme Lahden ammattikorkeakoulussa sosionomi (YAMK) linjalla.

Teemme opinnäytetyötämme yhteistyössä Keusoten tehostetun perhetyön kanssa. Tarkoituksena on kehittää kuntayhtymälle asiakaslähtöisiä palveluita.

Tämän kyselyn avulla selvitämme

- millaisista palveluista olette hyötynneet
- millaisia palveluita toivoisitte saavanne jatkossa
- mitä mieltä olette olleet saamastanne palvelusta

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada teiltä tietoa perhetyöstä, jonka avulla voidaan kehittää tehostetun perhetyön palveluita Keski-Uudenmaan kuntayhtymässä. Asiakaskyselyn vastauksia hyödynnetään palveluiden kehittämisessä työntekijöiden kanssa.

Vastauksenne käsitellään anonymisti ja luottamuksellisesti.

Tutkimustuloksista teitä ei voi tunnistaa vastaajiksi. Tutkimusaineisto kerätään ainoastaan tähän tutkimukseen, johon tämä saatekirje liittyy. Asiakaskyselyn aineisto hävitetään tutkimuksen päätyttyä. Vastaamisen menee aikaa 10-15 minuuttia. Tutkimuksemme valmistuu joulukuussa 2019 ja siihen voi tutustua sen jälkeen osoitteessa www.theseus.fi.

Tutkimusta koskeviin kysymyksiin vastaa Sanna Ojanen ja Stina Karlsson sähköpostitse: sanna.ojanen@student.lamk.fi ja stina.karlsson@student.lamk.fi

Ystävällisin terveisin,

opiskelijat Sanna Ojanen ja Stina Karlsson

Vastatkaa alla oleviin kysymyksiin valitsemalla teille sopivin vaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus annetulle viivalle.

LIITE 6 Asiakaskyselyn runko

1. Perhetyö alkoi perheessämme oikea-aikaisesti? *

Samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Jokseenkin erimieltä

Täysin erimieltä

2. Perhetyön tapaamisia on tarpeeksi? *

Samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Jokseenkin erimieltä

Täysin erimieltä

3. Jos yhden asiakastapaamisen kesto on tunti, se on minusta riittävä aika? *

Samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Jokseenkin erimieltä

Täysin erimieltä

4. Tapaamisilla tehdään asioita, joista on perheellemme hyötyä? *

Samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Jokseenkin erimieltä

Täysin erimieltä

5. Perhetyön päättymisen jälkeen pitäisi sopia automaattisesti tapaaminen, esimerkiksi puolen vuoden päähän? *

Samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Jokseenkin erimieltä

Täysin erimieltä

6. Onko sinulle tärkeää, että asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä perhetyön työskentelyn aikana? *

Kyllä

Ei

7. Missä perhetyö on onnistunut? *

Ajoitus

Tapaamisten sisältö

Keskustelut

Kokemus kuulluksi tulemisesta

Joustavuus tapaamisten sopimisessa

Luottamuksellisuus

Käytännön avun antaminen

Vuorovaikutus perheenjäsenten kesken

Lapsen/nuoren kanssa työskentely

Vanhemmuuden/hooltajuuden tukeminen

Vaikeista asioista puhuminen

Ratkaisut perheen tilanteen parantamiseksi

Asiakaskirjaaminen

Muu, mikä:

8. Mikä perhetyössä on tuntunut haastavalta/ei ole onnistunut? *

Ajoitus

Tapaamisten sisältö

Keskustelut

Kokemus kuulluksi tulemisesta

Joustavuus tapaamisten sopimisessa

Luottamuksellisuus

Käytännön avun antaminen

Vuorovaikutus perheenjäsenten kesken

Lapsen/nuoren kanssa työskentely

Vanhemmuuden/huoltajuuden tukeminen

Vaikeista asioista puhuminen

Ratkaisut perheen tilanteen parantamiseksi

Asiakaskirjaaminen

Muu, mikä:

9. Perhetyö vastaa perheemme tarpeeseen? *

Erittäin hyvin

Hyvin

Vastaa osittain

Ei vastaa tarpeeseen, miksi ei?

10. Mitä muita palveluita saat tällä hetkellä? ***11. Saamani palvelut ovat olleet ***

Päällekkäisiä

Tarpeellisia

Toisiaan tukevia

Turhia

En saa muita palveluita

12. Mihin muuhun aiheeseen toivoisit saavasi perhetyöltä tukea/apua? *

Raskaus ja/tai pikkuvauva-aika

Vanhemmuus ja kasvatus

Nuoret

Haasteet koulunkäynnissä

Haasteet lapsen/nuoren käyttäytymisessä

Uusperheet

Sateenkaariperheet

Eroperheet

Huoltoriidat

Päihteet

Peliriippuvuus

Mielenterveys

Kehityksen viivästymä perheessä

Muu, mikä:

13. Mitkä asiat sinua kuormittavat arjessa eniten? *

Aikataulut

Kotityöt

Kiire

Stressi

Lasten asiat

Parisuhde

Läheisten ihmissuhteiden puute

Työ tai opiskelu

Raha-asiat

Yksinäisyys

Terveys

Huoli lapsesta/lapsista/nuoresta

Oma jaksaminen

Viranomaisasiat

Perhetyö

Muu, mikä:

14. Onko työskentelyssä huomioitu riittävästi kaikkia perheenjäseniä? *

Erittäin hyvin

Hyvin

Vähän

Ei lainkaan

15. Miten merkityksellistä sinulle on se, että työskentelyssä on mukana yksi ja sama työntekijä? *

Paljon

Jonkin verran

Ei merkitystä

16. Olisitko kaivannut erityisosaamista perhetyöntekijältä? (esim.päihdetyötä) *

Paljon

Jonkin verran

Ei lainkaan

17. Perhetyöntekijän ammatillinen osaaminen on vastannut odotuksiani/tarpeitani? *

Paljon

Jonkin verran

Ei lainkaan

18. Yhteistyö ja vuorovaikutus perhetyöntekijäni kanssa on ollut? *

Yhdentekevää

Sujuvaa

Hankalaa

Muuta, mitä?

19. Näitä menetelmiä olemme työskentelyssä käyttäneet? *

Keskustelu

Kotitöiden tekeminen

Asioiden hoitaminen

Kartoituslomakkeet

Erilaiset kortit

Pelit

Roolikartat

Ryhmätoiminta

Läheisneuvonpito

Muu, mikä?

20. Näitä menetelmiä haluaisin kokeilla? *

Keskustelu

Kotitöiden tekeminen

Asioiden hoitaminen

Kartoituslomakkeet

Erilaiset kortit

Pelit

Roolikartat

Ryhmätoiminta

Läheisneuvonpito

Muu, mikä?

21. Mikä auttaisi sinua osallistumaan esim. ryhmätoimintaan? *

Ohjaus

Kannustus

Puhelinyhteys/muistutus

Saattaminen

Tarjoilut

Kuljetusapu

Lastenhoito

Tuttu työntekijä ryhmänvetäjänä

Muu, mikä:

22. Mikä ärsyttää ja/tai turhauttaa perhetyössä *

23. Toivomuksia perhetyölle *



1. CASE

- Asiakaskyselystä noussut teema:

- Luokaa Case-perhe fläpille ja valitkaa hahmoihin sopivat kuvat
- Miettikää perheen tarina ja taustat. Kirjatkaa muutamia oleellisimpia asioita fläpille
- Luetelkaa perheen verkostot ja sidosryhmät (Perhe, suku, viranomaiset)
- Määritelkää perheen lähtötilanne ja tuen tarve
- Määritelkää perheen ja työntekijöiden tunnetila ja lähtökohta ennen palvelukokemusta. Tunnetilan kuvaamisessa saa käyttää luovuutta! (esimerkiksi hymiöt, diagrammi tms.)
- Hyödyntäkää tässä tehtävässä: mielikuvitusta, todellisia asiakastapauksia ja asiakaskyselyistä nousseita ajatuksia. Käyttäkää näitä taustatietoja hyödyksi myös tulevissa tehtävissä.
- Tämän tehtävän tekoon on aikaa 30 min.



2. PALVELUPOLUN KUVAUS

- Miettikää, millainen on tämän casen asiakaspolku tehostetussa perhetyössä.
 - Kirjoittakaa jokainen asiakaspolun vaihe **keltaisille** Post-it -lapuille (yksi vaihe/per Post-it).
 - Järjestelkää Post-it -laput aikajanallisesti oikeaan järjestykseen.
-
- Hyödyntäkää tässä tehtävässä: Käytettävissä olevaa tilaa. Laittakaa esiin rohkeasti myös uudet innovatiiviset ratkaisut. Muistakaa alussa tekemänne asiakascase ja hyödyntäkää asiakaskyselystä nousseita ajatuksia.
 - Tämän tehtävän tekoon on aikaa 30 min.



3. PALVELUPOLUN KUVAUS

- Miettikää, mitä asiakas kokee/tuntee ennen asiakkuuttaan? Asiakkuuden aikana? Asiakkuuden päätyessä?
 - Kirjoittakaa asiakkaan tunnetilat **oranssille** Post -it -lapulle ja sijoittakaa ne aikajanelle.
 - Miettikää, mitkä ovat tärkeimpiä kontaktipisteitä (vuorovaikutustilanteita palvelupolun aikana) asiakkaan näkökulmasta?
 - Kirjoittakaa tärkeimmät kontaktipisteet **punaisille** Post-it -lapuille ja sijoittakaa ne aikajanelle.
- Hyödyntäkää tässä tehtävässä: Ajatuksia erilaisista innovatiivisista palvelumahdollisuuksista, kuten digitaalisuus. Visioita nykypäivän ja tulevaisuuden lapsiperheiden tarpeista. Kiinnittäkää huomioita terminologiaan; onko Keusoten tehostetussa perhetyössä yhteinen kieli?
- Tämän tehtävän tekoon on aikaa 30 min



4. VISIO

- Miettikää resursseja ja aikataulua, kuka tekee ja mitä tekee missäkin palvelun vaiheessa? (Asiakkaat, lähimmäiset ja viranomaiset jne.)
- Kirjatkaa asiat **vihreille** Post-it -lapuille ja sijoittakaa aikajanelle.

Tehostetun perhetyön palvelukuvauksessa määritellään, että työskentely on lapsen ja perheen arjessa tapahtuvaa muutokseen tähtäävää ratkaisuja ja voimavarakeskeistä tukemista ja ohjausta.

- Miettikää, miten palvelua tulisi kehittää, jotta asiakas saa sen mitä hän tarvitsee?

Kirjatkaa asiat **sinisille** Post-it -lapuille ja sijoittakaa aikajanelle.

- Hyödyntäkää tässä tehtävässä: Erytyisosaaminen kuntayhtymässä. Lisäkoulutukset. Moniammatillisuus.
- Tämän tehtävän tekoon on aikaa 30 min.



5.RATKAISU

- Luokaa asiakkaille innostava ja motivoiva mainos kehittelemästänne palvelusta.

- Esitelkää valmis palvelu. Esitykseen on aikaa 15 minuuttia. Esitelkää tuotoksenne tilassa, jossa olette työskennelleet.

- Lopuksi jättäkää kaikki tuotokset paikoilleen. Älkää kerätkö mitään pois.

- Hyödyntäkää tässä tehtävässä: huoneessa olevia materiaaleja, mielikuvitusta, luovuutta. Uusi palvelu brändätään ja markkinoidaan asiakkaalle.
- Tämän tehtävän tekoon on aikaa 30 min.

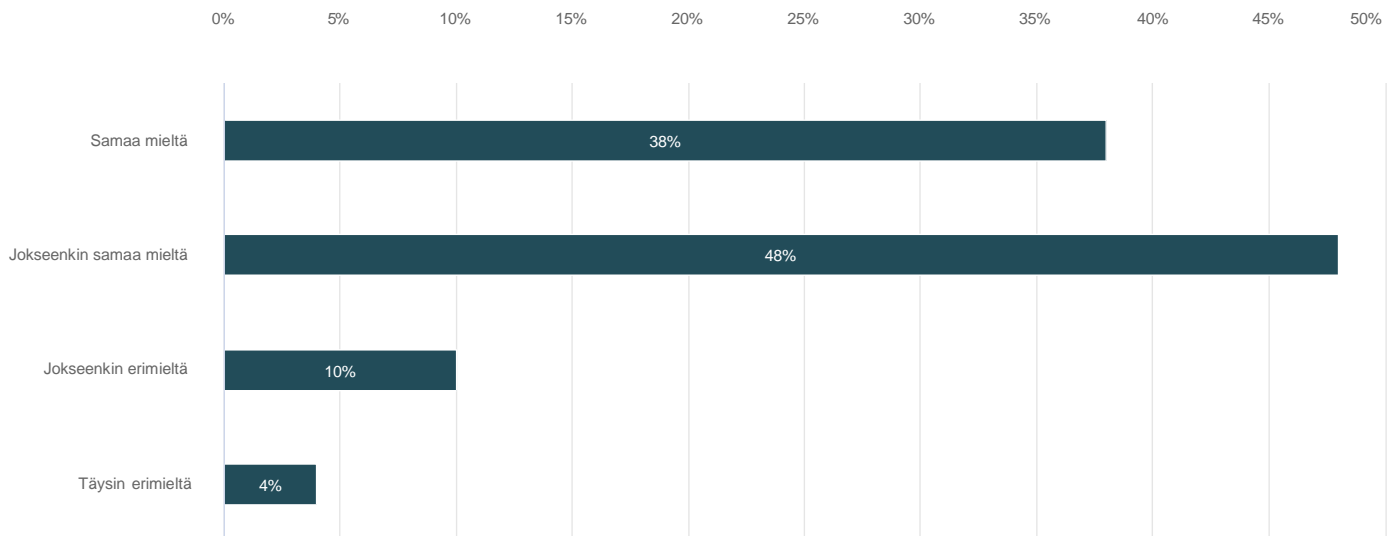
LIITE 8 Asiakaskyselyn tulokset

Perusraportti Asiakaskysely

Vastaajien kokonaismäärä: 29

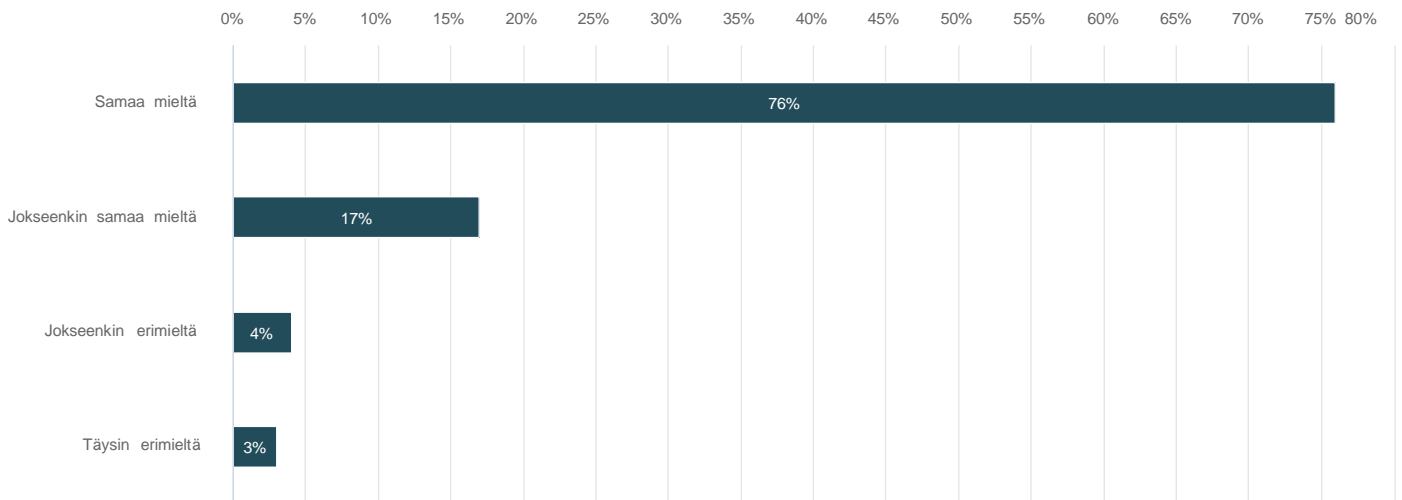
1. Perhetyö alkoi perheessämme oikea-aikaisesti?

Vastaajien määrä: 29



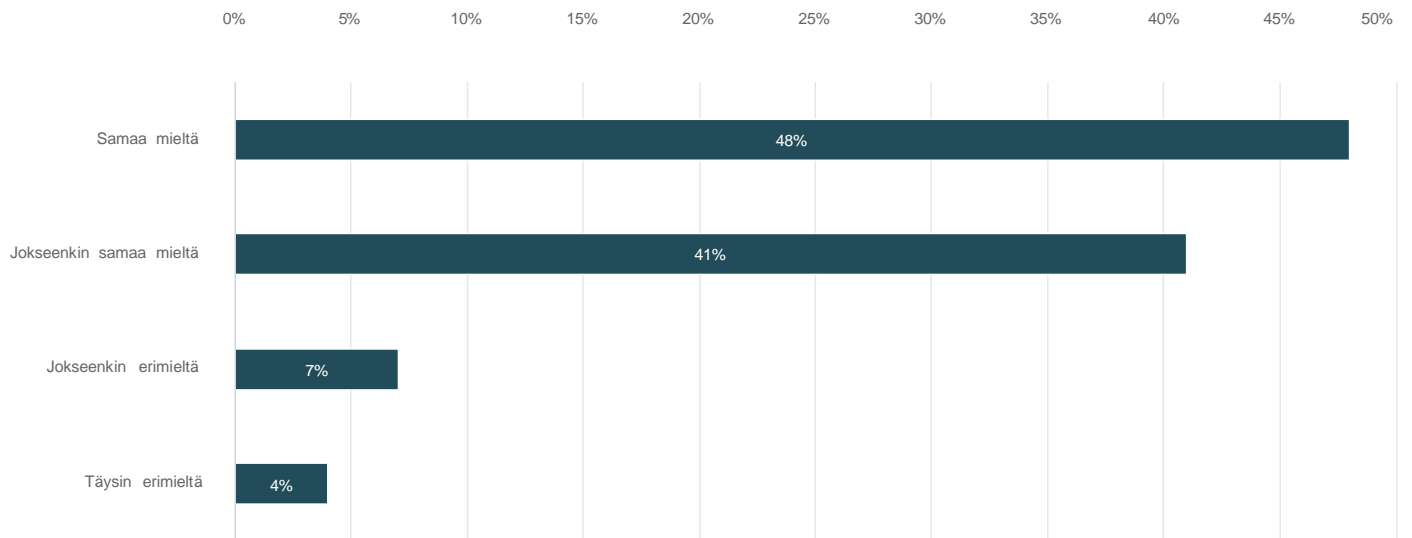
2. Perhetyön tapaamisia on tarpeeksi?

Vastaajien määrä: 29



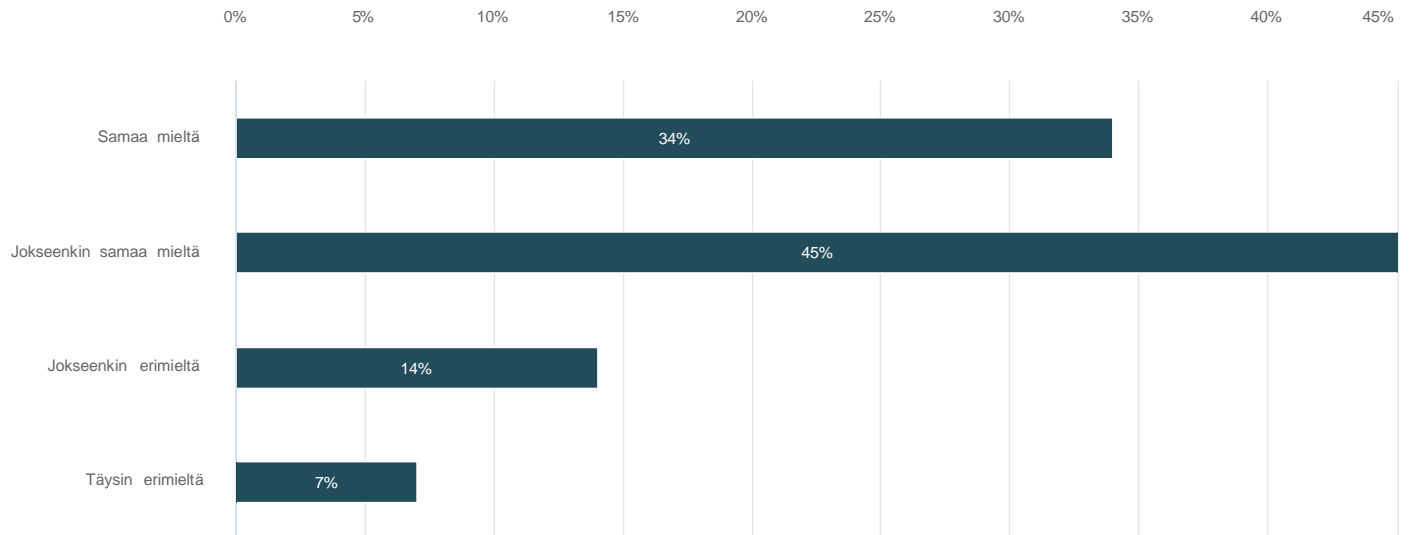
3. Jos yhden asiakastapaamisen kesto on tunti, se on minusta riittävä aika?

Vastaajien määrä: 29



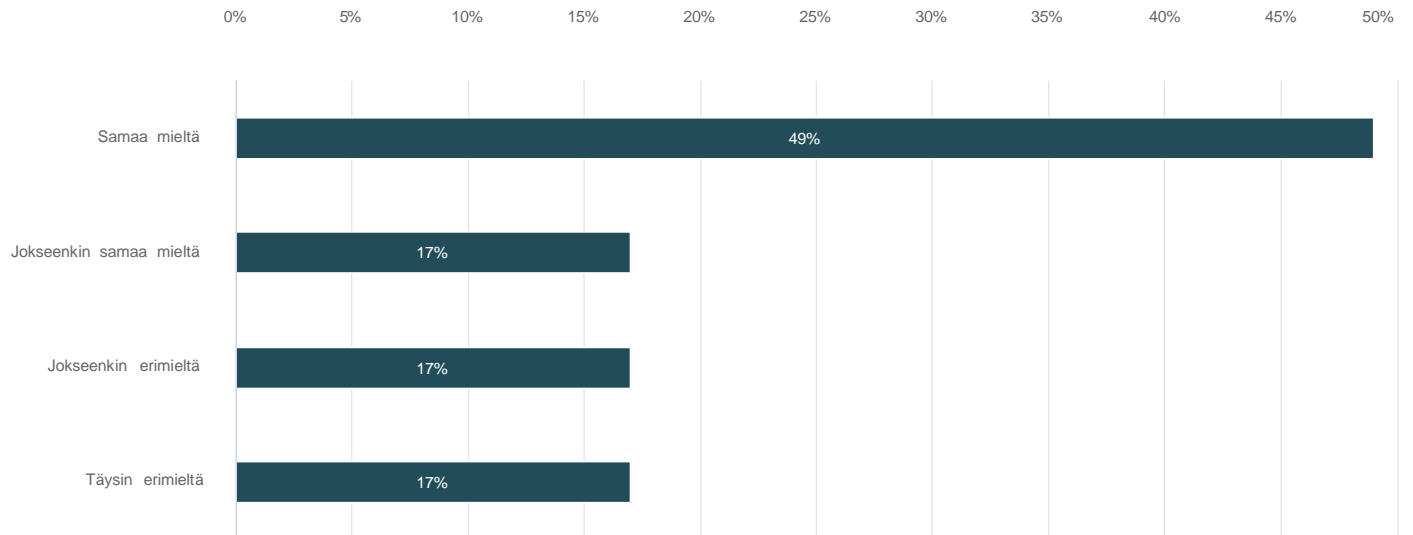
4. Tapaamisilla tehdään asioita, joista on perheellemme hyötyä?

Vastaajien määrä: 29



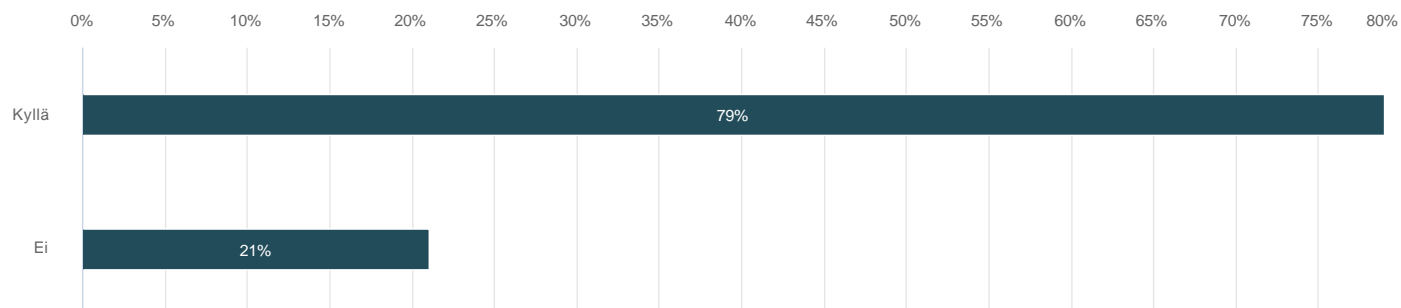
5. Perhetyön päättymisen jälkeen pitäisi sopia automaattisesti tapaaminen, esimerkiksi puolen vuoden päähän?

Vastaajien määrä: 29



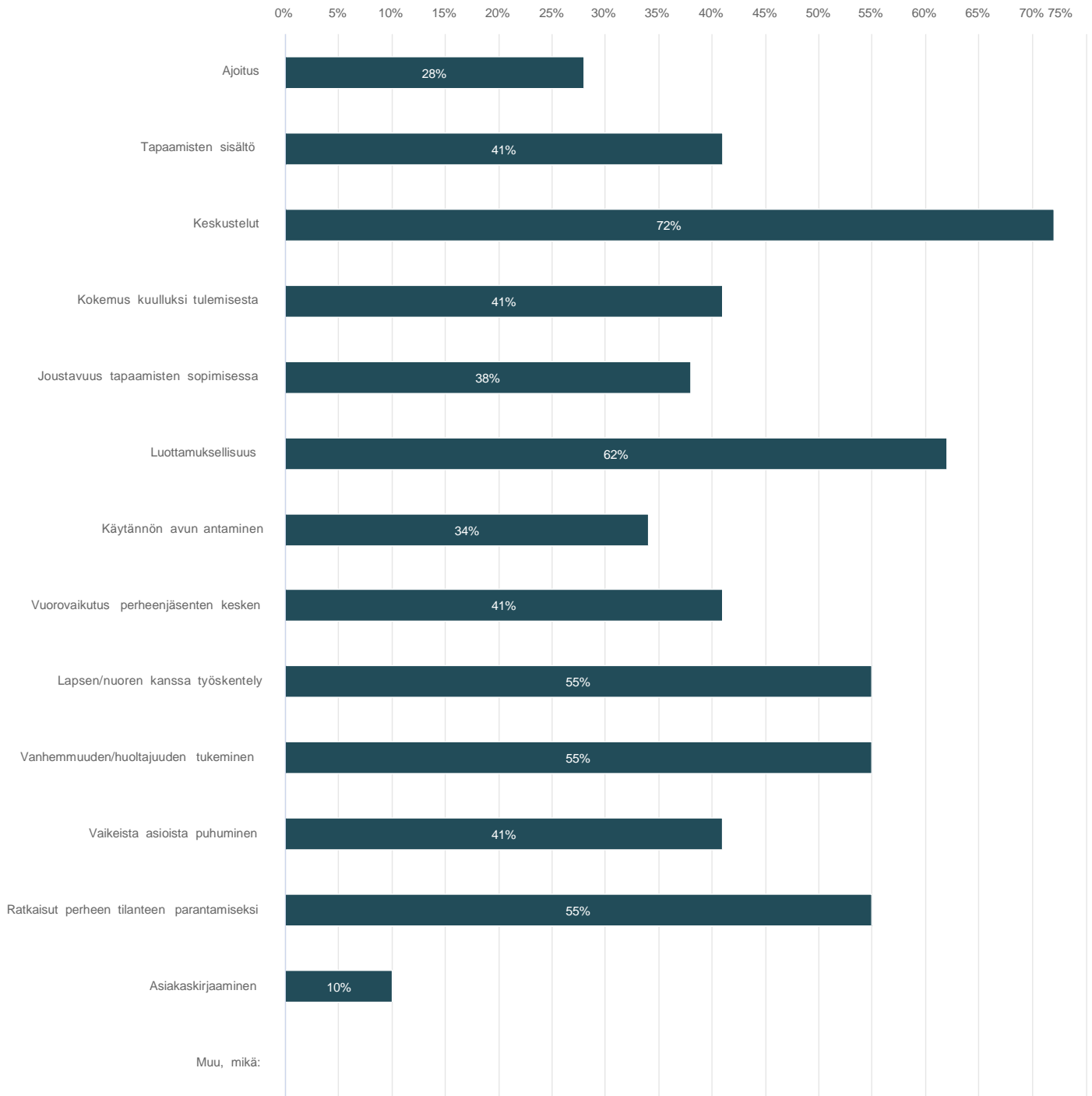
6. Onko sinulle tärkeää, että asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä perhetyön työskentelyn aikana?

Vastaajien määrä: 29



7. Missä perhetyö on onnistunut?

Vastaajien määrä: 29 , valittujen vastausten lukumäärä: 167



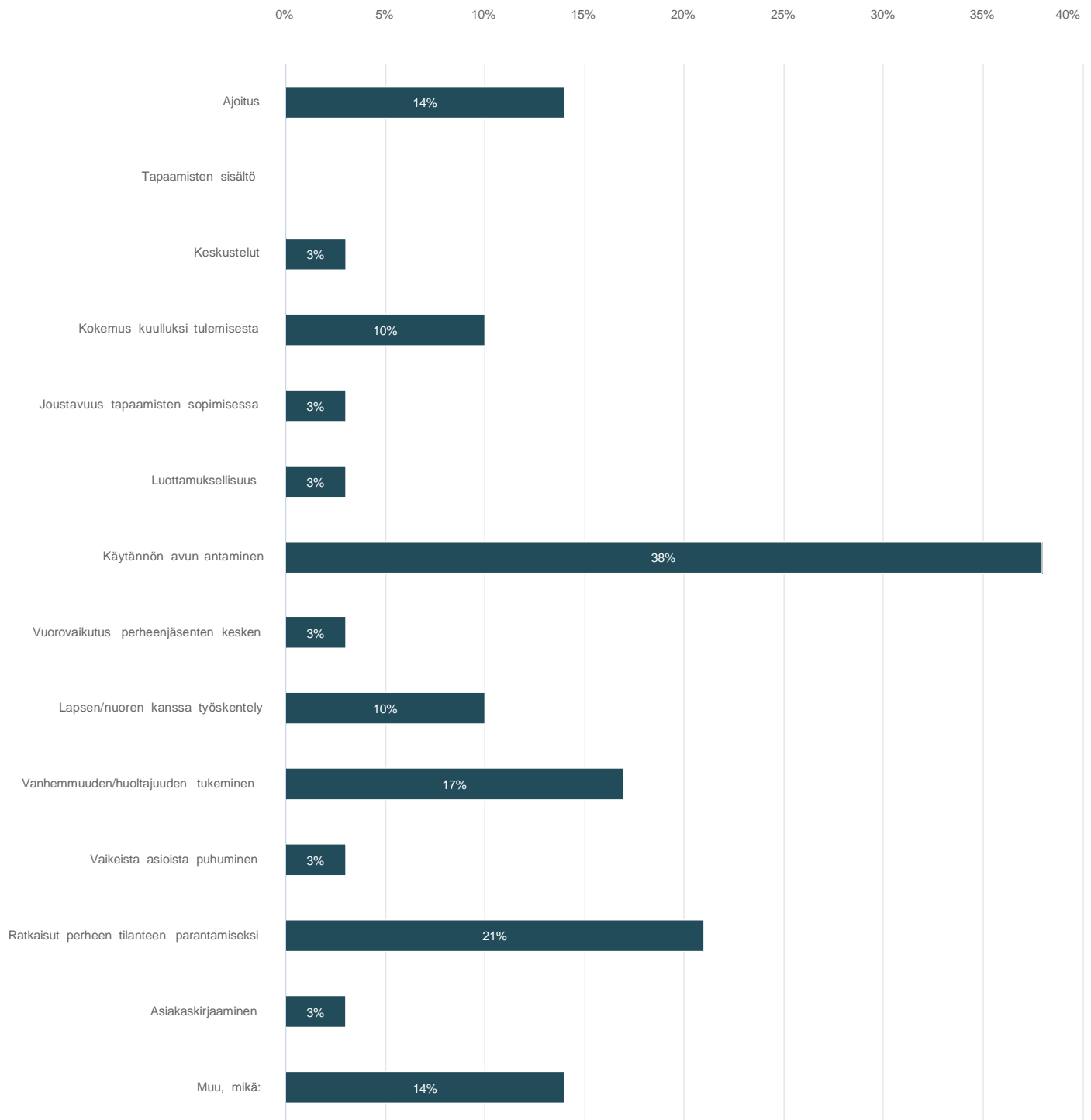
Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot

Teksti

8. Mikä perhetyössä on tuntunut haastavalta/ei ole onnistunut?

Vastaajien määrä: 29 , valittujen vastausten lukumäärä: 42

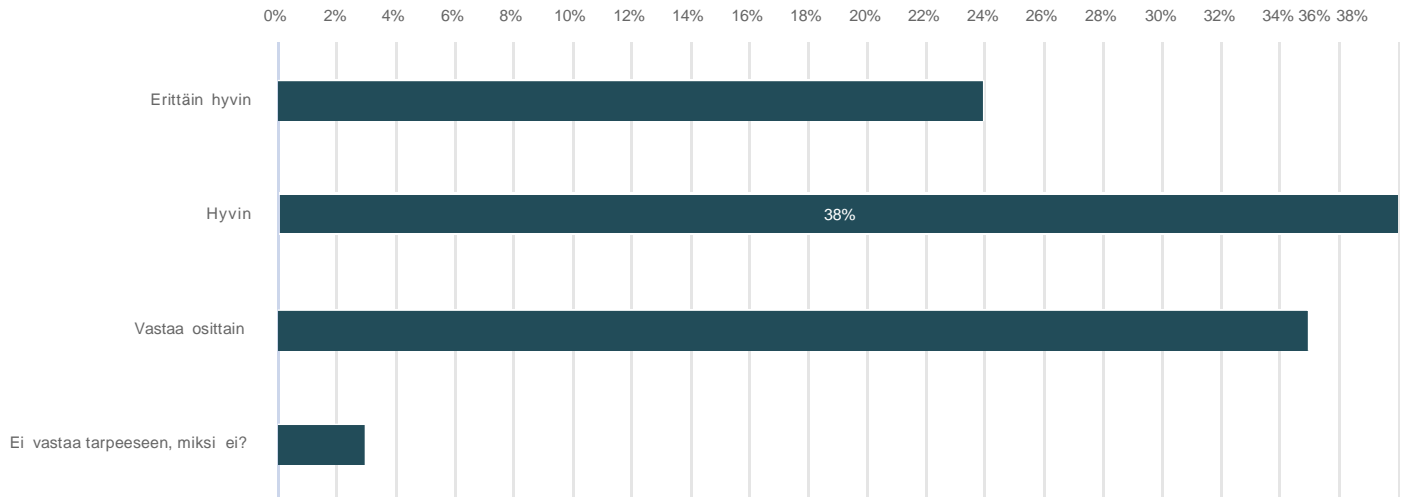


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä:	KAIKKI ONNISTUNUT
Muu, mikä:	Ei mikään

9. Perhetyö vastaa perheemme tarpeeseen?

Vastaajien määrä: 29



Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Ei vastaa tarpeeseen, miksi ei?	ei ole tarvetta

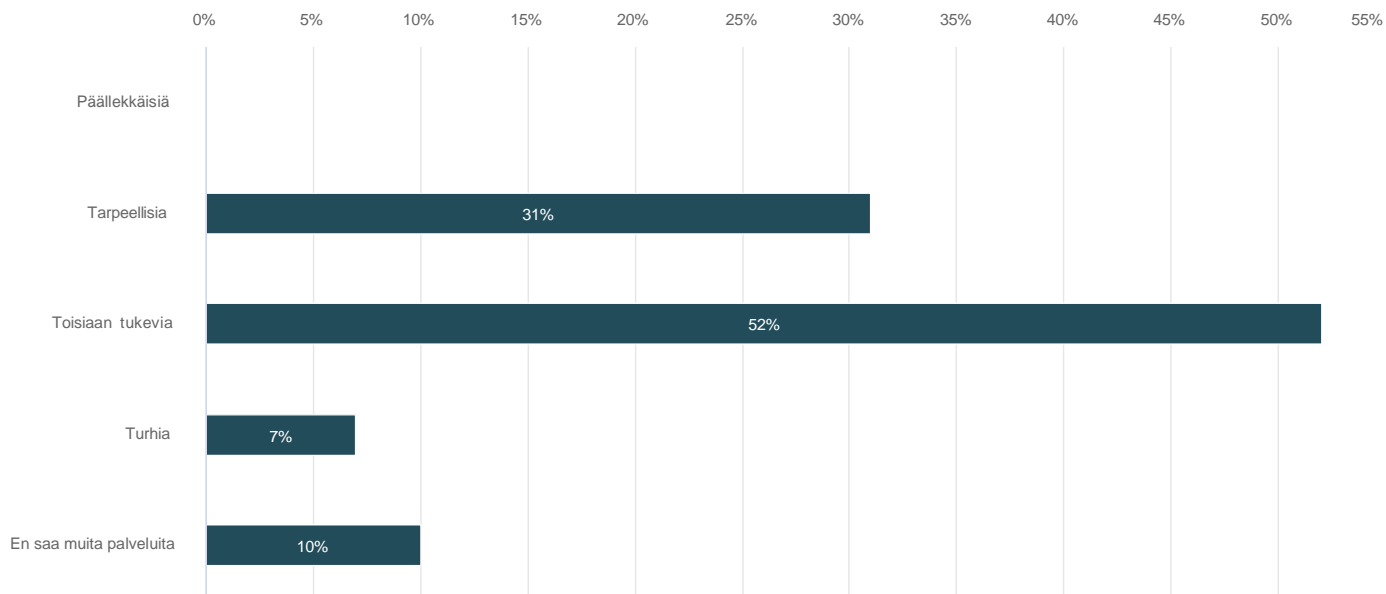
10. Mitä muita palveluita saat tällä hetkellä?

Vastaajien määrä: 29

Vastaukset
Mielenterveystoimiston tapaamiset, pariterapia sekä lastensuojelu
erikois-sairaanhoido, sosiaalityö, kirkon avioliittoneuvoja
Neuvola, aikuissosiaalityö, vammaispalvelu ja Hus lastenpsykiatria.
ei muita
käynnit AA:ssa ja klubitaloilla.
perhetyö, lastensuojelun avohuolto,
etsivänuoriso työ
Perheneuvola
Tukiperhe.
ei muita palveluita
kotityö
Perheterapia
mielialapoliklinikka
cadcsdac
En muita
Ei muuta
-
Lastensuojelun palvelut
Perhetyön tekijän kautta harrastuksen
-
ei muuta.
lapsiperheiden kotipalvelu
Terapia
tukiperhe
ei muita
Tyttären terapia käynnit Hyvinkäällä
Siivouspalvelu ja mielenterveyden hoito JMT:llä
-
Lapsella taideterapia, nuorella nuorisopsyk-käynnit sekä räätälöity tukihenkiöpalvelu

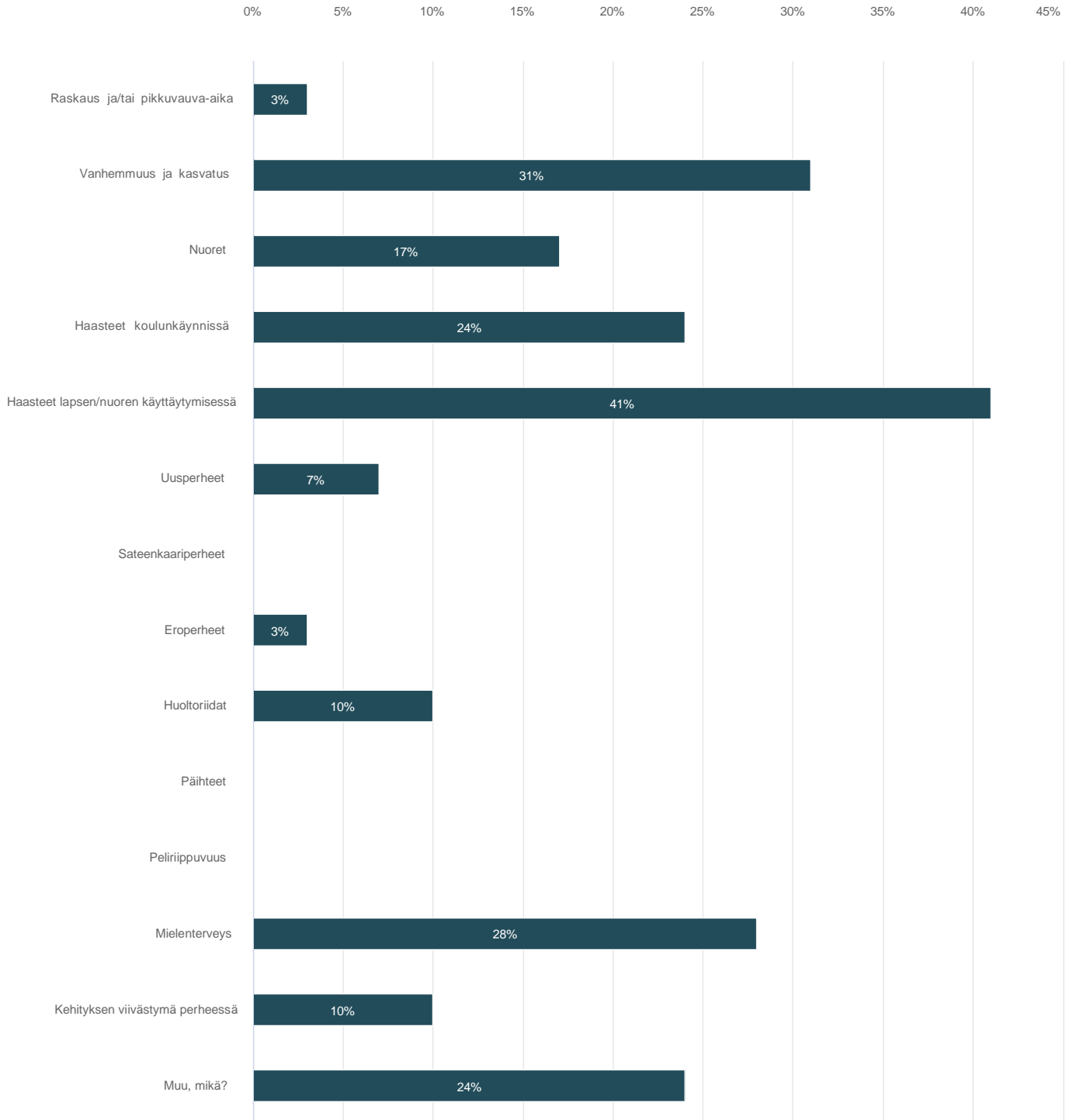
11. Saamani palvelut ovat olleet

Vastaajien määrä: 29



12. Mihin muuhun aiheeseen toivoisit saavasi perhetyöltä tukea/apua?

Vastaajien määrä: 29 , valittujen vastausten lukumäärä: 58

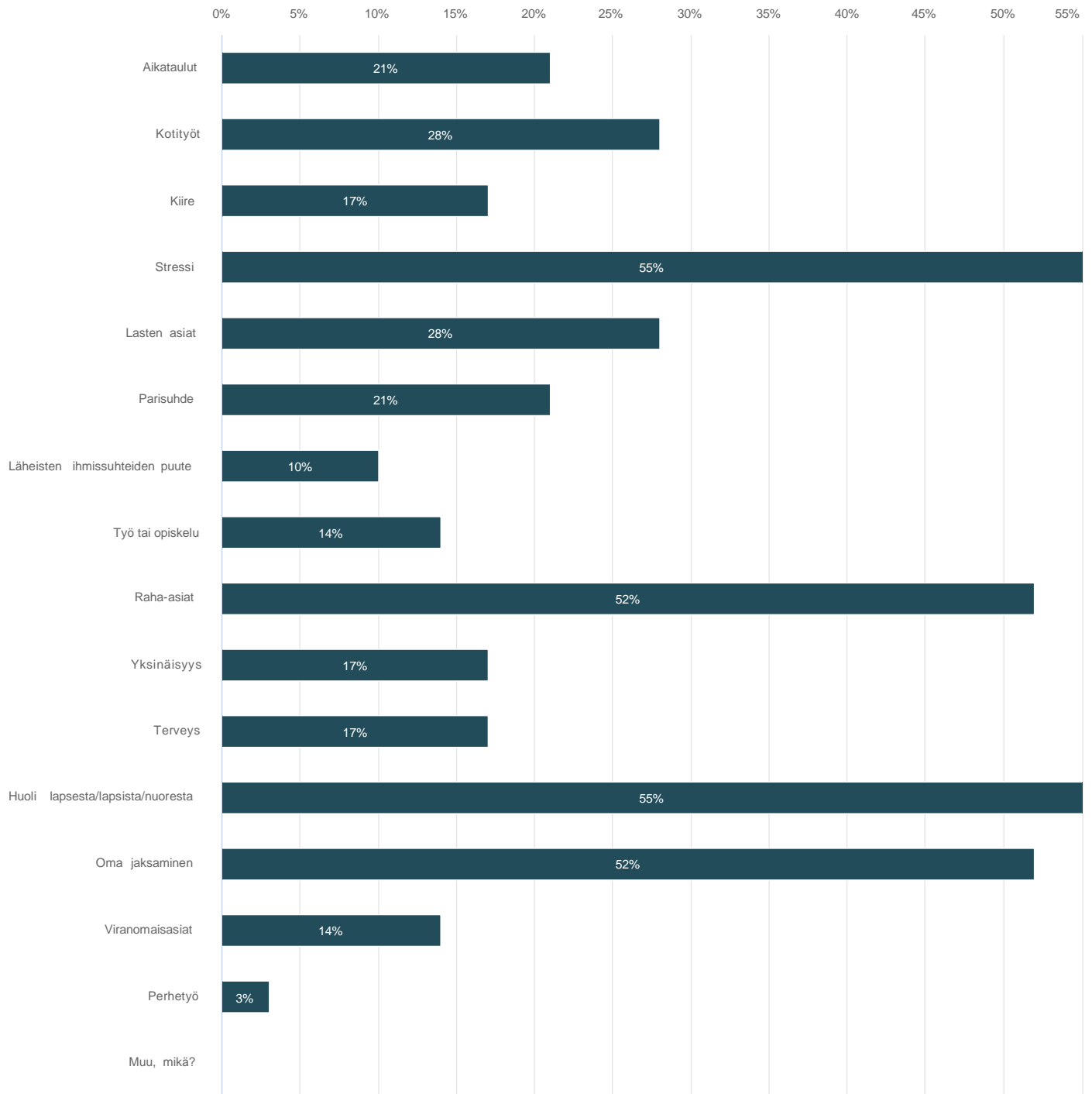


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	perhetilanteen pitkäaikainen tuki
Muu, mikä?	en mihinkään
Muu, mikä?	ei muuta tällä hetkellä
Muu, mikä?	Raha asiat
Muu, mikä?	Ei muuta
Muu, mikä?	erityistarpeisen nuoren haasteiden huomioiminen, mikä johtuu mistä..neurologia, murrosikä yms

13. Mitkä asiat sinua kuormittavat arjessa eniten?

Vastaajien määrä: 29 , valittujen vastausten lukumäärä: 117



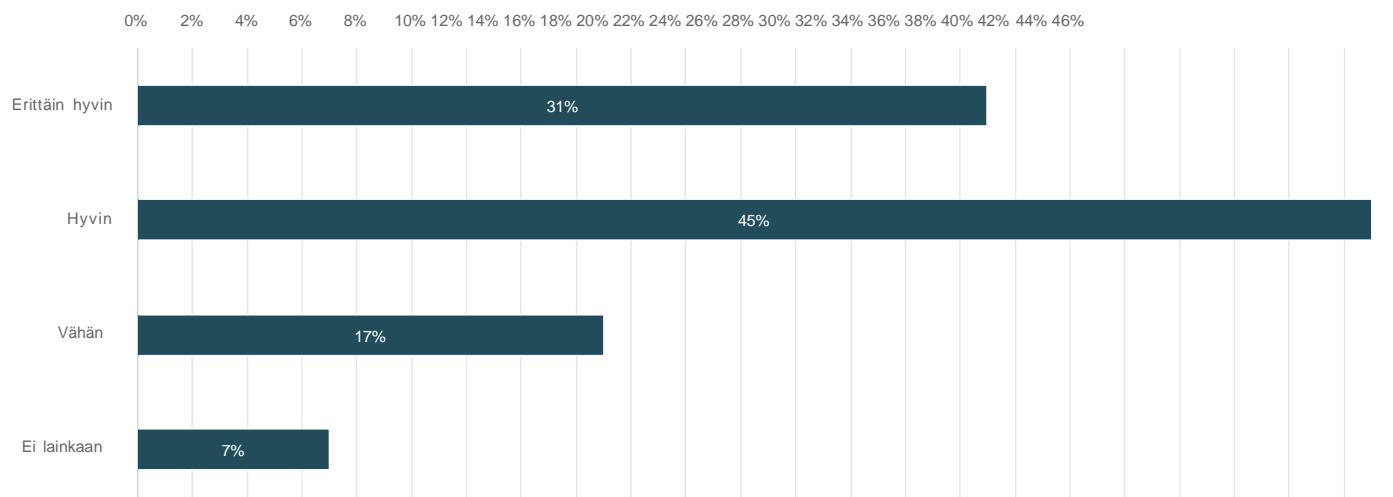
Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot

Teksti

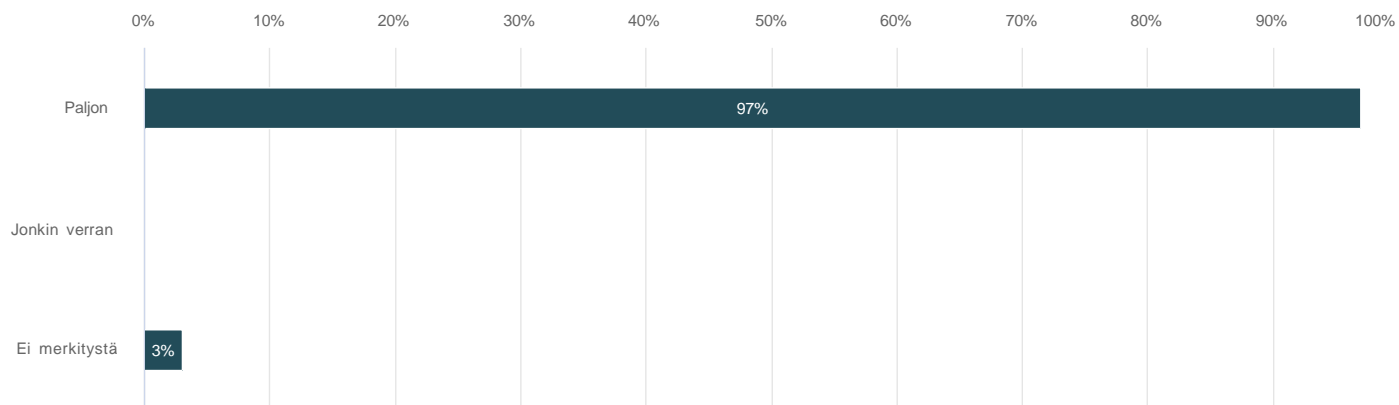
14. Onko työskentelyssä huomioitu riittävästi kaikkia perheenjäseniä

Vastaajien määrä: 29



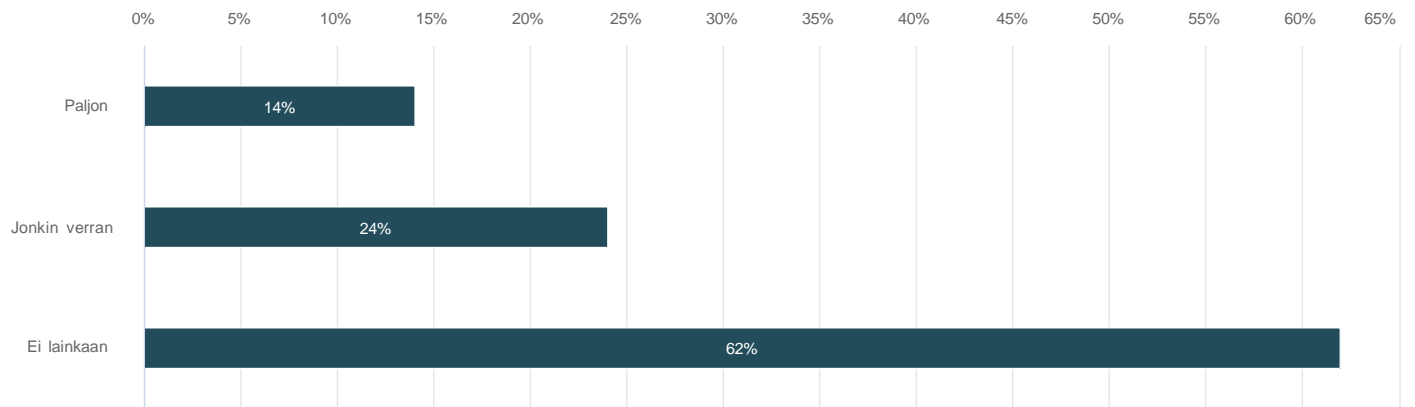
15. Miten merkityksellistä sinulle on se, että työskentelyssä on mukana yksi ja sama työntekijä?

Vastaajien määrä: 29



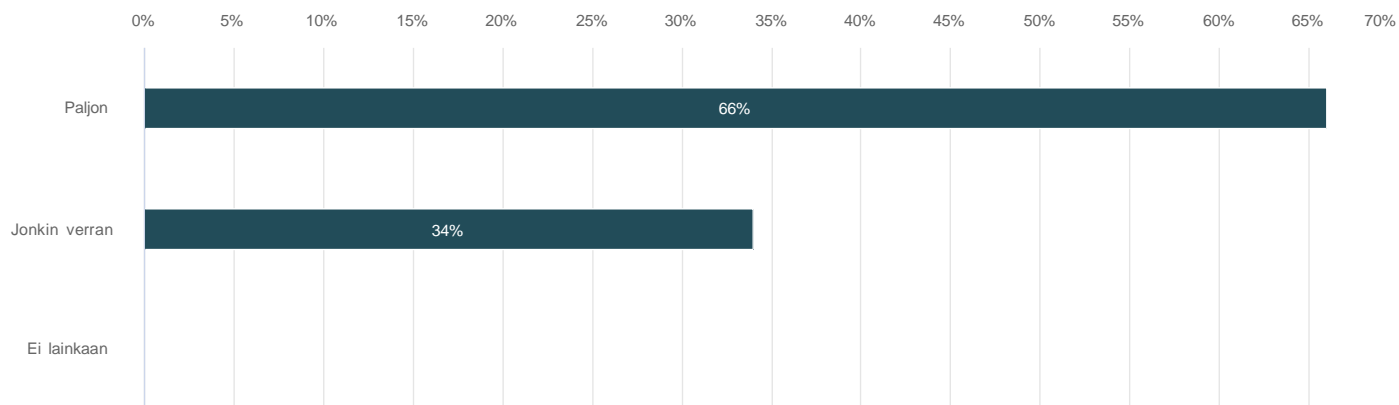
16. Olisitko kaivannut erityisosaamista perhetyöntekijältä? (esim.päihdetyötä)

Vastaajien määrä: 29



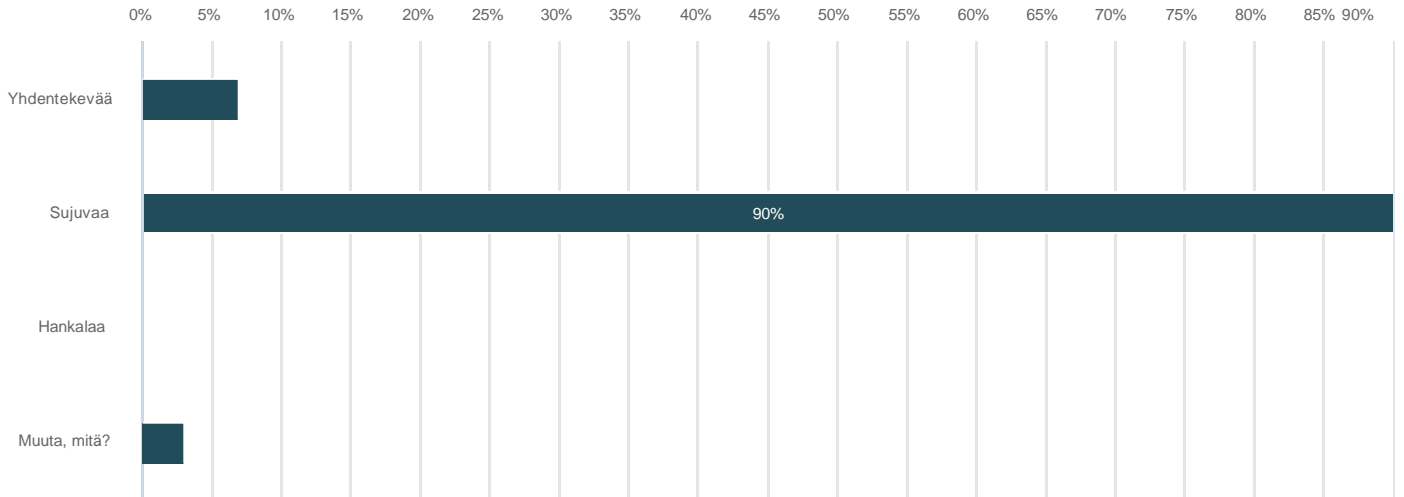
17. Perhetyöntekijän ammatillinen osaaminen on vastannut odotuksiasi/tarpeitani?

Vastaajien määrä: 29



18. Yhteistyö ja vuorovaikutus perhetyöntekijäni kanssa on ollut?

Vastaajien määrä: 29

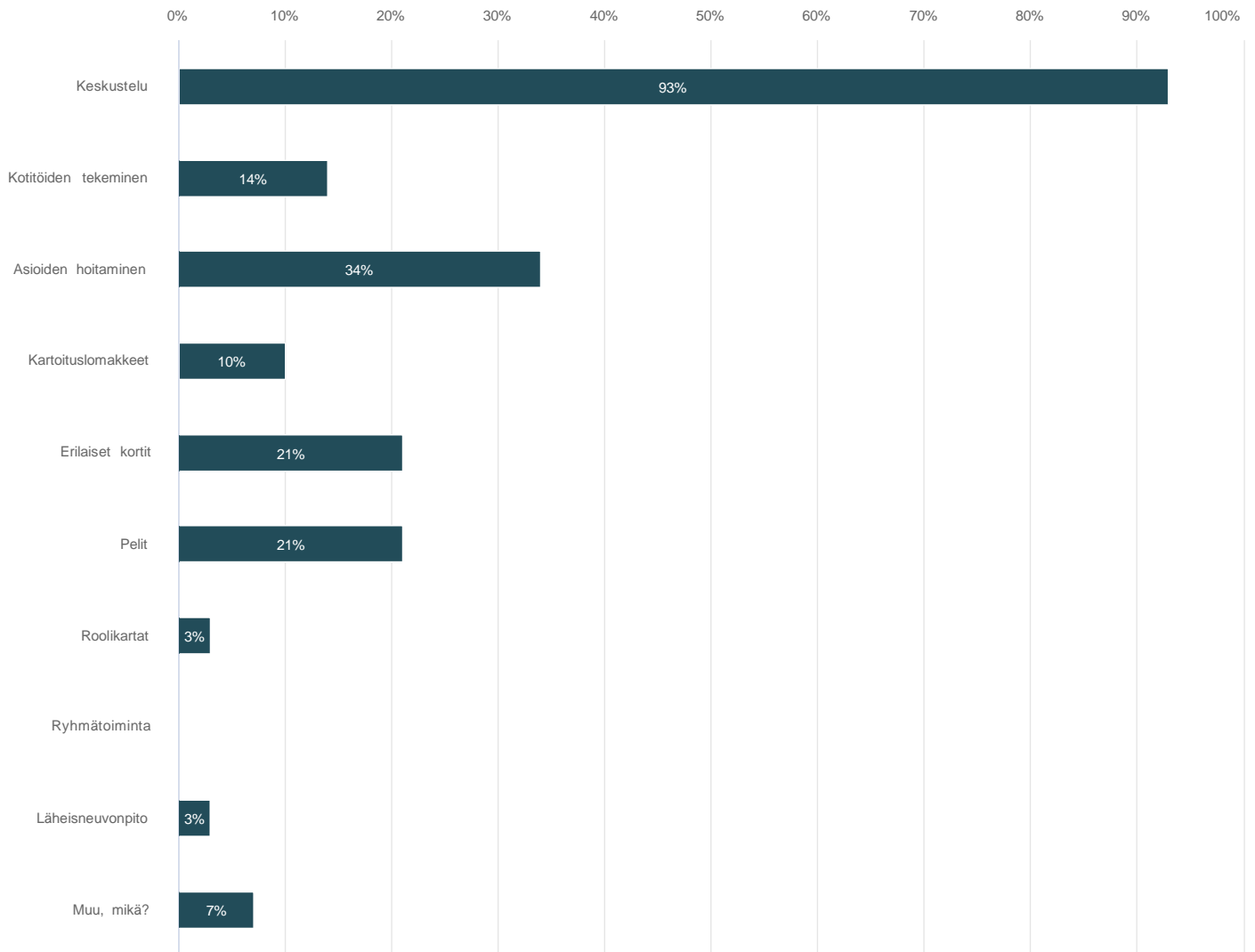


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muuta, mitä?	hyvää ja tarpeellista

19. Näitä menetelmiä olemme työskentelyssä käyttäneet?

Vastaajien määrä: 29 , valittujen vastausten lukumäärä: 60

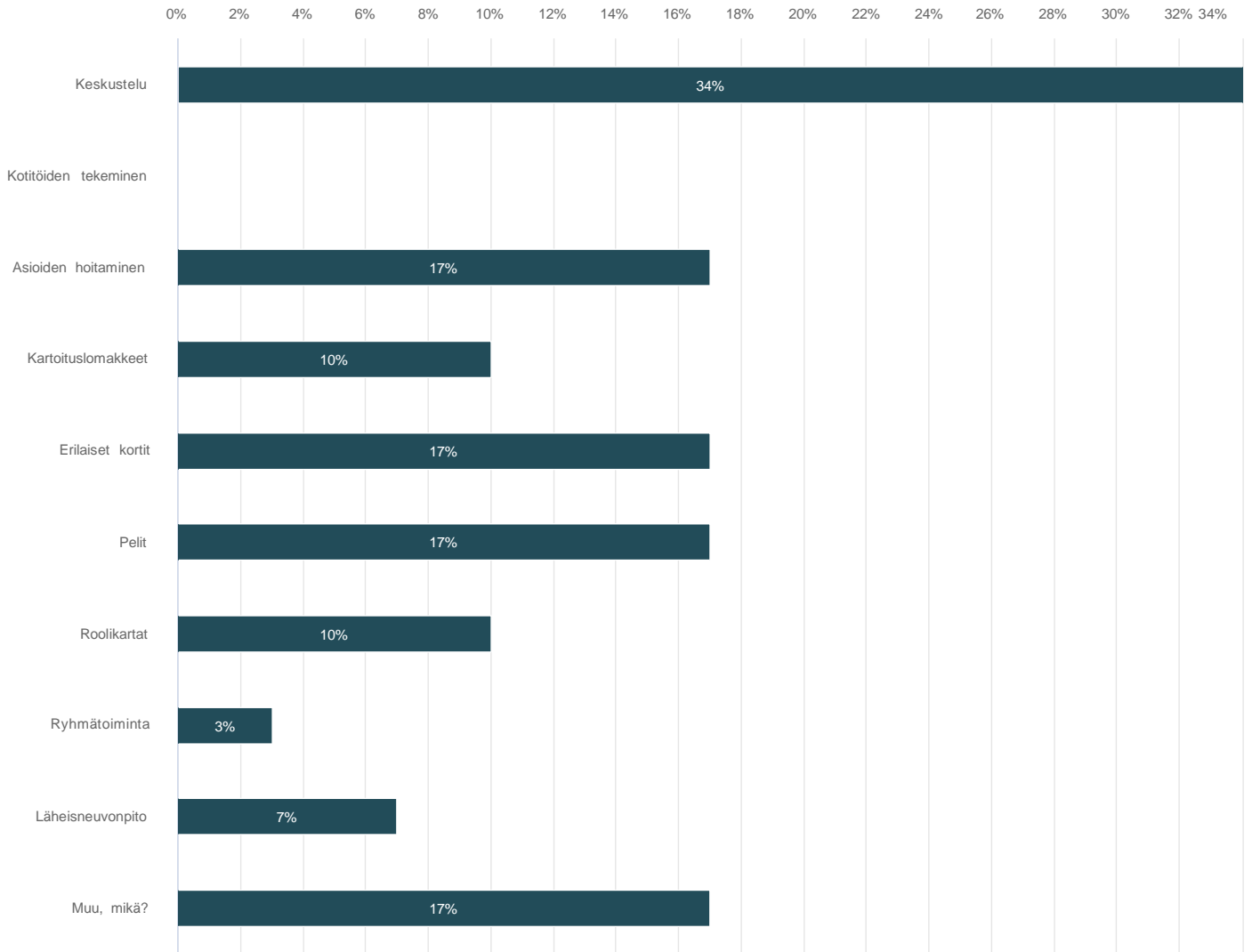


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	yhteiset pelisäännöt kotona
Muu, mikä?	perhearvioinnista osia

20. Näitä menetelmiä haluaisin kokeilla?

Vastaajien määrä: 29 , valittujen vastausten lukumäärä: 39

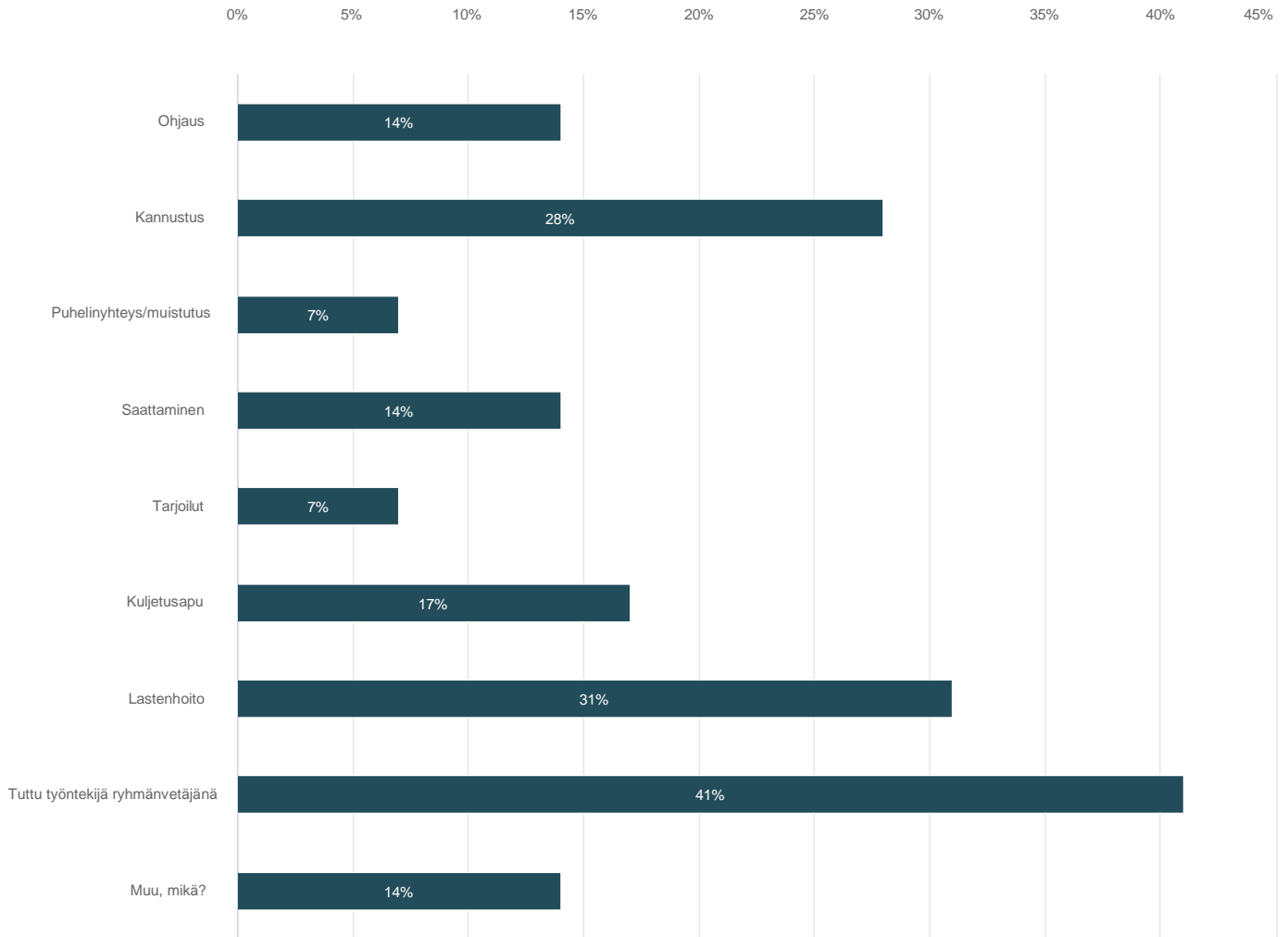


Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	ei mitään

21. Mikä auttaisi sinua osallistumaan esim. ryhmätoimintaan?

Vastaajien määrä: 29 , valittujen vastausten lukumäärä: 50



Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, mikä?	aihe kiinnostava
Muu, mikä?	tarve

22. Mikä ärsyttää ja/tai turhauttaa perhetyössä

Vastaajien määrä: 29

Vastaukset
minulla ei ole mitään kritisoitavaa vaan kaikki apu on ollut tarpeen
ollut asianmukaista
ei oikeastaan mikään
joskus se, ettei tulosta näy vasta kuin joskus myöhemmin
ei mikään
joskus tuntuu että asiat junnaavat paikallaan. Suoraan ei kerrota oikeita tapoja esimurrosikäisen lapsen yhteisen sävelen löytymiseen.
ei mikään
ei mikään
Tuntuu yleisesti vaan turhalta.
et on ollut kaksi työntekijää
liian usein tapaamiset rasittaa
ei mikään
-
cacA
Ei mikään
Ei ärsyttää . ollut asian mukaista toimintaa
asiat ei oikein etene
Alussa tapaamisia oli aivan liian usein.
Päivän valinta
-
Ei mikään
En tiedä. Aika alussa työskentely.
.
ei mikään
ei mikään
Meillä on ollut onnistunut, työn jakso jossa myös muut tekijät ovat lokahtaneet paikoilleen eli ei mikään. Tytär koki että keskitytään liikaa hänen heikkouksiin. alku taipaleella itseluottamus oli todella alhaalla
Tapaamisia liian paljon, Kuormittaa minua kun en saa olla rauhassa kotonani. Tämä häiritsee myös lapsiani.
en osaa vastata
ei varsinaisesti mikään

22. Mikä ärsyttää ja/tai turhauttaa perhetyössä**Vastaukset**

Vastaajien määrä: 29

Kun teillä on paljon tietoa esim. ruoka avun ja muun avun hakemisessa niin jos aikaisemmassa vaiheessa toisi esille tämän kun perhe kertoo avun tarpeesta

Kiitos!

samat perhetyöntekijät saa jatkaa perheessä

pelastakaa lapset :-)

?

Äidinkin voi viedä syömään tai kahville.

ei mitään

kaikki hyvin

-

yksi ja sama työntekijä

kongreetisia asioita,

jatkakaa samaan malliin

-

CAcAC

Ei ole toivomuksia

Kiitos

jämerämpää otetta mielipidevaikuttajana

Lapselle kivaa ja aktiivista toimintaa.

Ei tarvitse kestää tuntia pidempään ja voitaisiin tarjoilla syömistä.

-

Lisää Ammattitaitoa

- ei erityistoiveita.

.

samat tutut ohjaajat

ei mitään

ei

Ymmärrystä. Välillä tuntuu että ongelmiani vähätellään ja kaikki mitä teen on väärin.

jatkakaa samaan malliin

Mielestäni meidän perheellä on käynyt hyvä tuuri. Ihmisläheisyys ja inhimillisuus ovat tärkeitä. Osaaminen ja ymmärtäminen siitä miten erilaisia perheet ovat ja minkälaisia tarpeita kenelläkin on. Vahvuuksien löytäminen ja tukeminen. Neuropsykiatristen haasteiden ymmärtäminen ja niissä tukeminen.